ÉCOLE SUPÉRIEURE DE L'IMMOBILIER

DIGITAL LEARNING

CLIENTS DIFFICILES DANS LES PROFESSIONS IMMOBILIÈRES
GESTION DES SITUATIONS DE CONFLITS

DURÉE
3H30

À l'issue de cette formation, vous recevrez une attestation de formation valable pour le décompte d'heures nécessaires au renouvellement de la carte professionnelle.

OBJECTIFS
Développer les compétences des collaborateurs dans les professions immobilières afin de gérer les clients difficiles à travers des techniques de communication et de gestion de soi.

LE PUBLIC CONCERNÉ
Toute personne travaillant dans l'immobilier et en contact avec des clients

LES PRÉ-REQUIS
Aucun

INTERVENANT
Conseil RH indépendant, médiateur judiciaire, diplômé de l' IFPNL

5 MN
INTRODUCTION
BIENVENUE + PRÉSENTATION DU COURS ET DES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

60 MN
PARTIE 1
PRISE DE RECUL
- Prise de recul sur ce que nous vivons au sein de la société actuelle.
- Expériences personnelles de client difficiles.
- Nous sommes coresponsables de la communication à 50 %

60 MN
PARTIE 2
LA RAISON DE NOS ÉMOTIONS ET QUELQUES PRINCIPES DE COMMUNICATION
- Explication sur nos fonctionnements internes.
- Explication sur la raison de nos émotions.
- Notre vision de l'autre.
- Sélection-Distorsion-Généralisation
- Un émetteur et un récepteur face à face

60 MN
PARTIE 3
LES MOYENS D'ACTION
- Gestion de la relation
- La technique des 4C
- Le recadrage si nécessaire
- Le traitement d'une objection
- La position dans l'espace
- Synthèse des différentes étapes

10 MN
SYNTHÈSE DU COURS ET CONCLUSION

15 MN
TEST D'ÉVALUATION + RÉPONSE AUX QUESTIONS + REMERCIEMENT

ASSISTANCE TECHNIQUE
Référent ESI dédié à l'assistance technique de la formation joignable au :
01 71 06 30 30
ou par mail :
fcontinue@fnaim.fr

MOYENS TECHNIQUES
Accès par ZOOM ou Go To Training, lien de connexion transmis par mail au participant

MOYENS PÉDAGOGIQUES
Support pédagogique et quizz d'évaluation finale

FNAIM
AGIR POUR LE LOGEMENT

Programme accessible aux personnes en situation de handicap