

CLIENTS DIFFICILES DANS LES PROFESSIONS IMMOBILIÈRES

GESTION DES SITUATIONS DE CONFLITS LOYERS IMPAYÉS

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

Professionnel conseil RH indépendant, médiateur judiciaire, diplômé de IFPNL

5
MN

INTRODUCTION

BIENVENUE + PRÉSENTATION DU COURS ET DES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

60
MN

PARTIE 1

PRISE DE RECU

- 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