

MIEUX COMMUNIQUER DANS LES PROFESSIONS IMMOBILIÈRES ET MIEUX DÉCRYPTER LES CLIENTS

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.

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



OBJECTIFS

Communiquer avec des clients ce n'est pas que la diction et l'écoute de mots. Jusqu'à 93 % de celle-ci passe par d'autres canaux et nous passons souvent à côté. Au-delà du ressenti, cette formation vous donnera des bases vous permettant de mieux comprendre vos clients à travers leurs attitudes, le ton employé mais aussi de faire votre propre analyse.

LE PUBLIC CONCERNÉ

Les professionnels de l'immobilier en charge de relations avec des clients

LES PRÉ-REQUIS

Aucun

INTERVENANT

Jérôme LAVAINE, professionnel conseil RH indépendant, médiateur judiciaire, diplômé de l'IFPNL



INTRODUCTION

BIENVENUE + PRÉSENTATION DU COURS ET DES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES



PARTIE 1

LES RAISONS DE NOS ATTITUDES

- Les différents pôles du fonctionnement humain et leurs interactions:
 - Pensée
 - État interne
 - État externe



PARTIE 2

LES 3 VECTEURS DE COMMUNICATION

- Les différents vecteurs de communication:
 - Communication Verbale
 - Communication para-verbale
 - Communication non verbale
- Répartition et explication



PARTIE 3

SIGNIFICATION DE LA COMMUNICATION AUTRE QUE VERBALE

- Le langage des yeux : La construction, le passé, les émotions
- Le langage des autres parties du corps: l'intervention des deux parties cérébrales
- Les bras, les changements de gestes, les mains, les position du corps....
- Illustration avec de nombreux exemples



SYNTHÈSE DU COURS ET CONCLUSION



TEST D'ÉVALUATION + RÉPONSE AUX QUESTIONS + REMERCIEMENT

