



# ÉCOUTE ACTIVE ET COMMUNICATION APAISÉE : LES CLÉS DE L'AGENT IMMOBILIER POUR VENDRE ET MANAGER

## OBJECTIF(S)

- Écouter et questionner efficacement.
- S'affirmer et exprimer son désaccord sans agressivité.

## NIVEAU & PUBLIC

### SPÉCIALISATION

Agents immobiliers.

Prérequis : aucun

## MODALITÉS DE PARTICIPATION

**Durée** : ½ journée (soit 3,30 heures)

**Moyens pédagogiques** : Cas pratiques - Support pédagogique  
Quiz d'évaluation finale

**Matériel nécessaire** : vidéo projecteur, paper-board

**Effectif maximum** : 50

## INTERVENANT(S)

**Formateur** : Consultant spécialisé en marketing et Digital  
Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM

## TARIFS

**Adhérent FNAIM** : 160 € HT

**Non Adhérent FNAIM** : 300 € HT

## PROGRAMME

### INTRODUCTION

Bienvenue

+ présentation du cours et des objectifs pédagogiques

### I - SAVOIR ÉCOUTER COLLABORATEURS ET CLIENTS

- Découvrir les différentes attitudes d'écoute
- Pratiquer l'écoute active et la synchronisation
- (Re-)formuler de façon positive pour faire avancer l'autre

### II - INSTAURER UN DIALOGUE CONSTRUCTIF PLUTÔT QU'UN DÉBAT EXPLOSIF

- Le lien entre jugements biaisés, immobilier et philosophie
- L'art du questionnement pour éveiller l'esprit critique
- Appliquer le dialogue dans la conduite du changement et la prise de décision

### III - S'EXPRIMER AVEC ASSERTIVITÉ

- Connaître les 4 comportements réactifs
- Détecter les attitudes de soumission, agressivité et manipulation
- Pratiquer l'assertivité en tant d'agent immobilier

### IV - COMMUNIQUER DE FAÇON APAISÉE AVEC UN COLLABORATEUR OU UN CLIENT

- Découvrir les étapes de la méthode DESC
- Comprendre le lien entre émotions, besoins et actions
- Savoir dire non et exprimer son désaccord de façon constructive

### SYNTHÈSE ET CONCLUSION

### TEST D'ÉVALUATION + RÉPONSE AUX QUESTIONS + REMERCIEMENT



Programme accessible  
aux personnes  
en situation de handicap