

**Organisme de formation UN + Formations - SIRET 81949915300057**

**Référence et intitulé :** Clients difficiles dans les professions immobilières : gestion des situations de conflits

**Durée :** 07h00

**Type :** Présentiel

**Public :** Professionnels de l'immobilier

**Objectif :**

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

**Prérequis :**

- Être un professionnel de l'immobilier

**Programme :**

1 - Introduction.

2 - 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 %.

3 - La raison de nos émotions en situation de conflit et quelques règles 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.

4 - 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.

5 - Synthèse/Questions-Réponses/Test.

**Moyens pédagogiques :**

- Séance de formation en salle.
- Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur [www.unplus.plateformef.com](http://www.unplus.plateformef.com)

**Moyens d'évaluation :**

- Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à la fin de la formation (réalisée en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur [www.unplus.plateformef.com](http://www.unplus.plateformef.com)).
- Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %
- Questionnaire d'évaluation de la formation.