

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

Intitulé : Clients difficiles dans les professions immobilières : gestion des situations de conflits

Type : Présentiel ou classe virtuelle

Durée : 03h30

Public : Toute personne travaillant dans l'immobilier et en contact avec des clients.

Objectifs pédagogiques :

- 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.

Pré-requis : 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.

PROGRAMME DE FORMATION

Moyens pédagogiques :

si Séance de formation en classe virtuelle.

Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur <https://unplusformations.immo/login/>

Moyens d'évaluation :

Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à l'issue de la classe virtuelle directement via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur

<https://unplusformations.immo/login/>

Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %.

Coordonnées pour support :

- e-mail : contact@unplus.fr
- Téléphone : 04 12 05 72 90 (du Lundi au Vendredi de 09 h à 12 h et de 14 h à 17 h)

Matériel nécessaire :

Ordinateur ou tablette avec connexion internet.

Navigateur préconisé : Chrome.