

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

Intitulé : Gestion des conflits en assemblée générale

Type : Présentiel ou classe virtuelle

Durée : 07h00

Public :

- Syndics de copropriétés et leurs collaborateurs..

Objectifs pédagogiques :

- Acquérir les réflexes permettant d'animer une réunion dans un cadre résolument construit, décrypter la montée en puissance des conflits en prévenant les risques éventuels en amont et gagner en assurance pour maîtriser la tenue d'une assemblée générale.

Pré-requis : Être un professionnel de l'immobilier.

Programme :

1 - Pourquoi un conflit ?

- Savoir identifier les situations conflictuelles.
- Être en mesure de diagnostiquer les causes.
- Identifier les éléments négatifs d'une situation donnée.

2 - Le point sur les conflits généralement rencontrés en assemblée générale.

3 - Préparer la sortie de crise.

- Se positionner sur un registre positif.
- Être présent.
- Savoir apporter une vision positive de la situation.
- Créer dans l'urgence son propre plan d'action.

4 - Mettre en œuvre le dispositif de sortie de crise.

- Maîtriser les outils de communication nécessaires.
- Rester l'arbitre de la situation.
- Agir avec discernement.
- Donner de l'importance à chaque argument.

5 - Résoudre le conflit.

- Faire le point de manière globale.
- La dynamique de groupes.
- Isoler les points négatifs.

- Créer une perspective.
- Fixer des échéances.
- Conclure sereinement.

6 - Réussir la négociation.

- Eviter les arguments « clichés » construits uniquement sur la tarification.
- Privilégier les notions d'accompagnement et de services.
- Expliciter la gestion courante et les prestations particulières.
- Transmettre l'idée que l'on est un professionnel.
- Connaître les informations « clés » pour construire une offre « changement d'honoraires ».

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.