

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

**Intitulé :** DV02 - Mieux Communiquer dans les professions immobilières et mieux décrypter les clients

**Code** **DV02**

**Durée :** 03h30

**Modalité :** Classe virtuelle

**Public :** Toute personne travaillant dans le domaine immobilier et en recherche de solution sur ce sujet.

**Objectifs pédagogiques :**

- 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

**Pré-requis :**

- Être motivé à améliorer ses compétences en communication client.
- Avoir une expérience préalable ou un intérêt pour les interactions en face-à-face ou à distance.
- Être prêt à observer et analyser les comportements non verbaux.

**Programme :**

- 1 - Introduction.
- 2 - Les raisons de nos attitudes.
  - 2.1 - Les différents pôles du fonctionnement humain et leurs interactions :
    - Pensée.
    - Etat interne.
    - Etat externe.
  - 3 - Les différents vecteurs de communication en présence physique.
    - 3.1 - Les différents vecteurs de communication :
      - Communication verbale.
      - Communication para-verbale.
      - Communication non verbale.
    - 3.2 - Répartition et explication.
  - 4 - 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 positions du corps...
  - Illustration avec de nombreux exemples.
- 5 - Synthèse/Questions-Réponses/Test.

<b>Moyens pédagogiques :</b>	Séance de formation en classe virtuelle. Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant
<b>Moyens d'évaluation :</b>	Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à l'issue de la formation. Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %.
<b>Matériel nécessaire :</b>	Ordinateur, tablette ou smartphone avec connexion internet.

## A propos de UN + Formations :

UN+ Formations C/O UNIS - 4 Rue de la République - 69001 LYON  
04 12 05 72 90 | 9h - 12h et 14h - 17h  
[contact@unplus.fr](mailto:contact@unplus.fr)

## L'accueil des personnes en situation de handicap :

UN + Formations met en œuvre les solutions les plus adaptées pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder facilement à nos formations.  
Notre référente handicap vous accompagnera grâce à un plan d'actions adapté à chaque situation de handicap, en collaboration avec nos partenaires et notre équipe pédagogique.

**Dernière MAJ :** 06/12/2024