

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

- Intitulé :** DV03 - Clients difficiles dans les professions immobilières : gestion des situations de conflits
- Code** DV03
- Durée :** 7h00
- Modalité :** Classe virtuelle
- 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 :**
- **Avoir une expérience ou un intérêt pour la gestion des interactions humaines et des situations de conflit.**
  - **Être ouvert à la réflexion sur ses propres comportements et émotions dans des contextes professionnels.**
  - **Volonté de développer ses compétences en communication et en gestion relationnelle.**

- 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 classe virtuelle.  
Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant

**Moyens d'évaluation :** Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à l'issue de la formation. Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %.

**Matériel nécessaire :** 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 :** 03/12/2024