

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

- Intitulé :** GL32 - La Gestion des Conflits et la Médiation en Immobilier
- Code** GL32
- Durée :** 7h
- Modalité :** Classe virtuelle
- Public :** Toutes personnes professionnelles de l'immobilier.
- Objectifs pédagogiques :** Ce cours a pour objectif de former les négociateurs immobiliers à la gestion des conflits et à la médiation dans le cadre des transactions immobilières. Les participants apprendront à résoudre les conflits entre parties prenantes, à utiliser des techniques de médiation pour parvenir à des accords mutuellement acceptables, et à gérer les situations difficiles et les clients mécontents.
- Pré-requis :** Avoir une expérience préalable ou des connaissances de base en négociation immobilière.
Être confronté à des interactions avec plusieurs parties prenantes dans les transactions immobilières.
Être motivé à développer des compétences en gestion des conflits et en communication.
- Programme :**
- 1 - Introduction
 - a. Présentation du formateur et des participants.
 - b. Importance de la gestion des conflits et de la médiation dans le secteur immobilier.
 - c. Vue d'ensemble du déroulement du cours.

 - 2 - Résolution des Conflits en Immobilier
 - a. Identification des sources de conflits courantes dans les transactions immobilières.

- b. Techniques de communication efficaces pour désamorcer les conflits.
- c. Établissement d'un climat de confiance et de compréhension mutuelle.
- d. Exercices de rôle pour la résolution de conflits.

3 - Techniques de Médiation

- a. Introduction à la médiation en immobilier.
- b. Les étapes de la médiation : neutralité, écoute active, recherche de solutions, etc.
- c. Utilisation de techniques de médiation pour parvenir à des accords gagnant-gagnant.
- d. Mises en situation de médiation avec des scénarios immobiliers.

4 - Gestion des Situations Difficiles et des Clients Mécontents

- a. Identifier les signes précurseurs de la mécontentement du client.
- b. Gestion des clients mécontents de manière professionnelle.
- c. Transformer les situations difficiles en opportunités de satisfaction client.
- d. Exemples de cas réels de gestion de clients mécontents.

5 - Exercices Pratiques et Mises en Situation

- a. Simulation de la résolution de conflits entre parties prenantes.
- b. Mises en situation de médiation pour parvenir à des accords.
- c. Pratique de la gestion de situations difficiles avec des clients mécontents.
- d. Échanges en groupe sur les défis rencontrés et les solutions proposées.

6 - Conclusion et Récapitulatif

- a. Récapitulation des points clés abordés pendant le cours.
- b. Encouragement à mettre en pratique immédiatement les compétences en gestion des conflits et en médiation.
- c. Ressources recommandées pour approfondir ces compétences.
- d. Questions des participants et réponses du formateur.

7 - Évaluation et Feedback

- a. Évaluation des connaissances acquises à travers un quiz court.
- b. Collecte des feedbacks des participants sur le cours : ce qui a été utile, les points à améliorer, les sujets à explorer davantage.

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

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 : 21/11/2024