



Apprendre à gérer ses émotions pour faire face à l'agressivité client

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Renforcer son savoir-faire en communication.
- ▶ Comprendre et surmonter les résistances.
- ▶ Apprendre à prendre du recul et être à l'aise face à une situation imprévue.
- ▶ Communiquer avec efficacité, flexibilité et diplomatie.
- ▶ Créer un climat de confiance avec les locataires.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

Formation présentielle

Durée : 14 heures

PUBLIC

Personnels d'agence en lien avec les locataires

PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française

INTERVENANT

Formateur expert en gestion locative et relation client

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris
Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr
03 87 39 57 03

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 2

1. Jour 1 – session collective

Mieux se connaître pour mieux communiquer avec les autres

Comprendre son comportement :

- ▶ Maîtriser les leviers de nos états internes, gérer les relations verbales et non-verbales, l'analyse transactionnelle, Apprendre à dissocier vie professionnelle et vie personnelle

Découvrir et utiliser les outils de la communication dans les échanges avec les locataires :

- ▶ Le langage verbal, para verbal, le silence, L'écoute active et le recueil d'informations, comprendre rapidement le besoin de son client
- ▶ La synchronisation (comportementale, verbale, culturelle)
- ▶ Développer l'empathie, savoir se dissocier des émotions, adapter son discours

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ – 1^{ère} ½ journée

Suivi terrain dans les fonctions en lien avec les locataires :

- ▶ Observation- Identification des points d'amélioration du stagiaire, sur la base de cas concrets (assertivité, gestion du stress, gestion des émotions...)

Mise en place du plan de développement :

- ▶ Définition des objectifs personnels et professionnels du stagiaire
- ▶ Débriefing du suivi terrain
- ▶ Proposition du plan de développement



Apprendre à gérer ses émotions pour faire face à l'agressivité client

CONTENU PÉDAGOGIQUE

2 / 2

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ – 2^{ème} ½ journée

Suivi du plan de développement :

- ▶ Retour sur la 1^{ère} demi-journée
- ▶ Echange sur la mise en pratique des 15 derniers jours
- ▶ Difficultés rencontrées

Personnalisation de la démarche :

- ▶ Analyse transactionnelle individuelle
- ▶ Mise en place d'outils individuels pour aider le stagiaire dans son évolution
- ▶ PNL

2. Jour 2 – session collective

Partage d'expérience et approfondissement

Partage d'expérience :

- ▶ Retour sur les expériences individuelles
- ▶ Echanges

Approfondissement : développer son intelligence émotionnelle :

- ▶ Identifier les facteurs de progrès et les facteurs bloquants de l'émotivité
- ▶ Gérer les comportements émotionnels « non efficaces » dans la relation
- ▶ Identifier les « scénarios » et les distorsions dans les échanges
- ▶ Accorder votre communication aux besoins de votre interlocuteur
- ▶ Débloquer les situations difficiles en recherchant un terrain d'entente

PUBLIC

Chargé(e)s de clientèle
Gestionnaires techniques

PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française

INTERVENANT

Formateur expert en gestion locative et relation client

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris
Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr
03 87 39 57 03