



Gérer les demandes d'interventions techniques et l'entretien avec le locataire

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Identifier la recevabilité d'une demande sur le plan légal et réglementaire.
- ▶ Maîtriser le vocabulaire technique des différents composants du logement.
- ▶ Etablir un diagnostic technique fiable et transmettre aux services concernés des informations précises, concises et exploitables.
- ▶ Décrire un désordre ou un dysfonctionnement.
- ▶ Conduire des entretiens efficaces pour analyser la demande, informer sur le traitement de la demande et déclencher l'intervention adaptée.
- ▶ Assurer le suivi du traitement de la réclamation.
- ▶ S'appliquer à renseigner la réclamation en respectant la procédure de l'organisme.

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

Chargé(e)s de clientèle
Gestionnaires techniques
Responsables de secteur
Gardien(ne)s

PRÉ-REQUIS

Avoir une ancienneté d'un an dans le poste (validation par le RH société)

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. Pertinence d'une demande sur le plan légal et réglementaire

- ▶ Rappel des textes juridiques récents qui sous-tendent le partage des responsabilités : obligations du bailleur, obligations du locataire

2. Diagnostic technique fiable et transmission d'informations exploitables

- ▶ La typologie des réclamations (demandes d'entretien, interventions liées à la sécurité...)
- ▶ L'analyse et le diagnostic des demandes d'intervention dans les parties communes et privatives concernant les revêtements, les équipements
- ▶ Le degré d'urgence et les priorités évalués dans l'entité de la structure (site, agence...)
- ▶ Les modalités d'intervention (contrat d'entretien, garantie...)

3. Conduire des entretiens efficaces

- ▶ La prise de contact
- ▶ Mener un questionnement méthodique
- ▶ Clarifier la demande du locataire
- ▶ Définir le caractère locatif ou non de la demande
- ▶ Expliquer, conseiller, convaincre
- ▶ Savoir dire non et maintenir une relation positive
- ▶ S'engager dans le traitement de la demande d'intervention



Gérer les demandes d'interventions techniques et l'entretien avec le locataire

CONTENU PÉDAGOGIQUE

2 / 2

4. Transmettre une information fiable et exploitable en interne ou à une entreprise

- ▶ Le langage approprié
- ▶ Les éléments d'information à faire ressortir par rapport aux critères techniques, de sécurité, garanties, assurances et de qualité du service rendu
- ▶ Les priorités
- ▶ Les supports

5. Suivi et contrôle qualité

- ▶ La passation de la commande
- ▶ Le suivi de l'action
- ▶ La clôture de l'action
- ▶ Le contrôle qualité

PUBLIC

Chargé(e)s de clientèle
Gestionnaires techniques
Responsables de secteur
Gardien(ne)s

PRÉ-REQUIS

Avoir une ancienneté d'un an dans le poste
(validation par le RH société)

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