PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

Référence et Intitulé : CV167-1 - Gestion des conflits en assemblée générale

Durée : 7h00

Type : Classe Virtuelle

Public

Syndics de copropriétés et leurs collaborateurs

Objectifs pédagogiques

Acquérir les réflexes permettant d'animer une réunion dans un cadre résolument construit, décrypter la montée en
puissance des conflits en prévenant les risques éventuels en amont et gagner en assurance pour maîtriser la tenue
d'une assemblée générale.

Pré-requis

Connaître le fonctionnement de l'assemblée générale des copropriétaires

Programme

1- Pourquoi un conflit ?
Savoir identifier les situations conflictuelles
Etre en mesure de diagnostiquer les causes
Identifier les éléments négatifs d'une situation donnée

2- Le point sur les conflits généralement rencontrés en assemblée générale

3- Préparer la sortie de crise
Se positionner sur un registre positif
Etre présent
Savoir apporter une vision positive de la situation
Créer dans l'urgence son propre plan d'action

4- Mettre en œuvre le dispositif de sortie de crise
Maîtriser les outils de communication nécessaires

Rester l'arbitre de la situation
Agir avec discernement
Donner de l'importance à chaque argument

5- Résoudre le conflit
Faire le point de manière globale
La dynamique de groupe
Isoler les points négatifs
Créer une perspective
Fixer des échéances
Conclure sereinement

6- Réussir la négociation
Eviter les arguments « clichés » construits uniquement sur la tarification
Privilégier les notions d'accompagnement et de services
Expliciter la gestion courante et les prestations particulières

SYNDIC DE COPROPRIETE

Transmettre l'idée que l'on est un professionnel
Connaître les informations « clés » pour construire une offre « changement d'honoraires »

Moyens pédagogiques

Séance de formation en classe virtuelle.
Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur www.unplus.fr

Moyens d'évaluation

Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à l'issue de la classe virtuelle directement via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur www.unplus.fr
Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %.

Coordonnées pour support :
- e-mail : contact@unplus.fr

Matériel nécessaire

Ordinateur ou tablette avec connexion internet.
Navigateur préconisé : Chrome.