



PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : LYADIS IMMOBILIER - SIRET 53046976600030

Référence et Intitulé : LF227-1 - Gestion des clients difficiles dans un contexte commercial.

Durée : 7h00

Type : Classe Virtuelle

Public

Tout professionnel de l'immobilier.

Objectifs pédagogiques

Identifier les sources de conflits et de comportements difficiles.

Acquérir les compétences pour gérer efficacement les interactions avec les tiers.

Comprendre l'importance d'une communication positive et constructive.

Pré-requis

Aucun.

Programme

1- Quelles sont les causes des comportements difficiles ?

- Problèmes de communication et manque de transparence.
- Différence de personnalité.
- Divergence d'intérêts.

2- Comment gérer les comportements difficiles ?

- Techniques d'écoute active, d'empathie et d'assertivité.
- Savoir gérer ses émotions (choix de vie).
- Communication transparente et constructive (verbale, non verbale, para-verbale).
- Comprendre les différents profils des interlocuteurs afin de maintenir une relation positive.

Moyens pédagogiques

Séance de formation en classe virtuelle.

Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur www.plateformef.com



Document établi via
la Plateforme F Immobilier
www.plateformef.com

Editeur accrédité : Meelk
40 Rue du Louvre - 75001 Paris
SIREN 844 282 863 RCS Paris

SAS au capital de 5 000 €
APE : 6201Z
TVA Intra. : FR 24 844282863
ICS : FR63ZZZ85B0FE



PROGRAMME DE FORMATION

Jeux de rôle sur des exemples concrets de situations compliquées.

Etude de cas pour illustrer les comportements difficiles.

Modalités et délais d'accès :

Connexion à la formation en classe virtuelle via l'espace apprenant sur la Plateforme F, le jour de la formation, 10 minutes avant l'heure du début de la session.

Moyens d'évaluation

Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à l'issue de la formation disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur www.plateformef.com

Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %

Coordonnées pour support :

- e-mail : info@lyadis-immobilier.com

- Téléphone : 04 81 65 63 15

Matériel nécessaire

Ordinateur, tablette ou smartphone avec connexion internet.

Navigateur préconisé : Chrome.



Document établi via
la Plateforme F Immobilier
www.plateformef.com

Editeur accrédité : **Meelk**
40 Rue du Louvre - 75001 Paris
SIREN 844 282 863 RCS Paris

SAS au capital de 5 000 €
APE : 6201Z
TVA Intra. : FR 24 844282863
ICS : FR63ZZZ85B0FE