



PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

Référence et Intitulé : CV074-1 - Clients difficiles dans les professions immobilières : gestion des situations de conflits

Durée : 3h30

Type : Classe Virtuelle

Public

Toute personne travaillant dans l'immobilier et en contact avec des clients.

Objectifs pédagogiques

Développer les compétences des intervenants dans les professions immobilières afin de gérer les clients difficiles à travers des techniques de communication et de gestion de soi.

Pré-requis

Aucun.

Programme

- 1 - Introduction.
- 2 - Prise de recul.
 - Prise de recul sur ce que nous vivons au sein de la société actuelle.
 - Expériences personnelles de client difficiles.
 - Nous sommes coresponsables de la communication à 50 %.
- 3 - La raison de nos émotions en situation de conflit et quelques règles de communication.
 - Explication sur nos fonctionnements internes.
 - Explication sur la raison de nos émotions.
 - Notre vision de l'autre.
 - Sélection-Distorsion-Généralisation.
 - Un émetteur et un récepteur face à face.
- 4 - Les Moyens d'action.
 - Gestion de la relation.
 - La technique des 4C.
 - Le recadrage si nécessaire.



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

- Le traitement d'une objection.
- La position dans l'espace.
- Synthèse des différentes étapes.

5 - Synthèse/Questions-Réponses/Test.

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
- Téléphone : 04 93 17 29 63 (du Lundi au Vendredi de 09 h à 12 h et de 14 h à 17 h)

Matériel nécessaire

Ordinateur ou tablette 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