



# PROGRAMME DE FORMATION

**Organisme de formation : UN + Formations**

**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](http://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](http://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](http://www.unplus.fr)

Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %.

Coordonnées pour support :

- e-mail : [contact@unplus.fr](mailto: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.

