PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

Référence et Intitulé : CV077-1 - Mieux Communiquer dans les professions immobilières et mieux décrypter les clients

Durée : 3h30

Type : Classe Virtuelle

Public

Les professionnels de l'immobilier en charge de relations avec des clients.

Objectifs pédagogiques

Communiquer avec des clients ce n'est pas que la diction et l'écoute de mots. Jusqu'à 93 % de celle-ci passe par d'autres canaux et nous passons souvent à côté.
Au-delà du ressenti, cette formation vous donnera des bases vous permettant de mieux comprendre vos clients à travers leurs attitudes, le ton employé mais aussi de faire votre propre analyse.

Pré-requis

Aucun.

Programme

1 - Introduction.

2 - Les raisons de nos attitudes.

2.1 - Les différents pôles du fonctionnement humain et leurs interactions :
- Pensée.
- Etat interne.
- Etat externe.

3 - Les différents vecteurs de communication en présence physique.

3.1 - Les différents vecteurs de communication :
- Communication verbale.
- Communication para-verbale.
- Communication non verbale.

3.2 - Répartition et explication.

4 - Signification de la communication autre que verbale.
- Le langage des yeux : La construction, le passé, les émotions.
- Le langage des autres parties du corps : l'intervention des deux parties cérébrales.
- Les bras, les changements de gestes, les mains, les positions du corps...
- Illustration avec de nombreux exemples.

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.