



PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

Référence et Intitulé : CV500-1 - L'intelligence émotionnelle dans la relation client en immobilier

Durée : 7h00

Type : Classe Virtuelle

Public

Toute personne impliquée au sein d'un cabinet et souhaitant faire évoluer leur professionnalisme.

Objectifs pédagogiques

En management, en relation client ainsi que dans la cohésion d'équipe, notre attitude, notre capacité à comprendre ses émotions ainsi que celles des autres, notre intelligence émotionnelle, représentent jusqu'à 70% de notre réussite, le QI prenant le reste.

Au regard de ce constat, cette formation a pour vocation de découvrir les différents rouages en jeu, de les comprendre, de les maîtriser et de les réguler.

Les objectifs sont une optimisation du fonctionnement des cabinets ainsi qu'une diminution du stress au sein des équipes.

Pré-requis

Aucun.

Programme

- 1 - Identification de l'intelligence émotionnelle.
 - Différence en QI et QE et intelligence numérique.
 - Constats sur les effets des émotions dans le travail et la relation client.
 - Le lien entre les émotions et la performance (Effets positifs ou négatifs) ?
- 2 - La gestion de ses émotions dans le travail et la relation client / La transformation en action.
 - Identification de l'état émotionnel dans des situations de travail (attitude personnelle, attitude d'un collègue, attitude d'un client).
 - Analyse du processus à travers des cas concrets.
 - Outil de gestion de l'attitude (la sienne et celle des autres) et de la relation (clients / collaborateurs : conscience, maîtrise, compréhension, régulation).
- 3 - La gestion de émotions (personnelles, clients, collaborateurs) par le biais d'autres outils.



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

- Analyse des fonctionnements et des comportements en présence.
- Outils de solution (programmes, cercle vicieux, cercle vertueux).

4 - La mise en oeuvre d'autres méthodes.

- Regard sur son travail, la gestion de son temps, sa communication.
- Détente, attitude positive, aller chercher des ressources.

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