

Gestion des situations conflictuelles avec les locataires

Vous désirez motiver et assurer la montée en compétence de vos collaborateurs dans le domaine de la relation client pour qu'ils puissent se prémunir des conflits et gérer les situations de tension.

Situations professionnelles ciblées :
Chiffrage lors de l'état des lieux sortants/refus d'attribution de logement/Relance des dettes de loyers/refus de financement de travaux

Objectifs

- Maîtriser les effets de la communication sur le comportement des interlocuteurs
- Développer une communication adaptée pour se prémunir des conflits
- Faciliter la prise en charge des demandes

Programme de formation

- 1. L'accueil client**
Les enjeux de l'accueil par rapport au positionnement et à l'image de l'entreprise
Profil des locataires Promologis et leurs spécificités
- 2. Communication interpersonnelle et relation professionnelle**
Rôle et mission de chacun à son poste
Communication verbale et non verbale
Concept d'agressivité, d'agression et de violence
Mieux se connaître pour gérer son stress et garder la bonne posture professionnelle
Identifier son propre style de communication
- 3. La gestion des besoins du client**
Identification du besoin/questions clés/vérification de la demande
Le traitement du besoin/la conclusion
- 4. Utiliser les outils de l'Analyse transactionnelle et de la communication non violente pour gérer les situations de tensions liées à des situations professionnelles ciblées :**
-Chiffrage lors de l'état des lieux sortants/refus d'attribution de logement/Relance des dettes de loyers/refus de financement de travaux
- 5. Gestion des conflits**
Les défenses adaptatives de chacun face au conflit
Les techniques de désamorçages des tensions
L'adaptation au point de vue de l'autre en exprimant le sien
La conduite à tenir face à une situation de forte tension
- 6. Mise en situation/jeux de rôle/analyse de la pratique**
Développement des compétences de chacun

Pré-requis

Pas de pré-requis nécessaires

Public concerné

Tout salarié en relation avec les locataires

Méthodes pédagogiques

- Approche participative
- Travail de groupe
- Mises en situation
- Support numérique sur espace partagé

Intervenant

Anne-Marie DOMINGUEZ, coach certifiée et formatrice dans le domaine de la communication interpersonnelles

Informations complémentaires

Durée

Présentiel

Deux jours /14h

Visio-conférence

Deux jours ou quatre demi-journée /14h

Lieu

À définir

Coût par personne

En inter

690€ / personne

En intra

Nous contacter pour une formation sur mesure

Evaluation des stagiaires

- Mise en situation et observation
- Questionnaires

Accessibilité

Accessibilité aux personnes en situation de handicap