Relation client : Prévenir et résoudre les conflits avec efficacité

Se doter de techniques de communication permet de mettre en place et maintenir un relationnel efficace, dans une stratégie de qualité de service.

Programme édité le 09/11/2026

Contact & Inscriptions
Tél. : 01 42 29 57 50
inscription@habitat-social.com

Coordination pédagogique
François Martinelli
fmartinelli@habitat-social.com

Durée	Mode d'organisation :
14 heures	Mixte

SATISFACTION MOYENNE
84 %
Moyenne des notes attribuées au module par les participants, exprimée sur 100, sur les 12 derniers mois glissants. Source : Dendreo.

PUBLIC
Toute personne en relation avec les locataires.

PRÉREQUIS
aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES
Pédagogie interactive s'appuyant sur des exercices pratiques, des jeux de rôles avec restitution en groupe. Un support pédagogique sera remis à chaque participant.
Un support pédagogique sera remis à chaque participant. Les participants mettront en œuvre une méthodologie de résolution de cas à partir de leur expérience. Le formateur enrichira cette démarche par des apports méthodologiques et juridiques.
Support de formation accessible sur votre extranet participant.

SATISFACTION ET EVALUATION
- Évaluation des acquis en lien avec les objectifs pédagogiques.

Un QCM ou des exercices seront remis à chacun des participants afin de mesurer leur apprentissage et les connaissances acquises lors de la formation. Des temps d'échanges et de questionnement permettront de vérifier la bonne compréhension des stagiaires. Des QUIZZ d'évaluation seront organisés également en cours et fin de stage.
- Évaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant.
- Suivi des présences tout au long de la formation.

Objectifs pédagogiques

- Acquérir des outils de communication, de langage et de posture pour répondre aux demandes et réclamations des locataires au téléphone et en face à face
- Tenir son rôle de professionnel en répondant calmement aux questions courantes
- Valoriser l'image du bailleur dans une optique de qualité de service

E-start : *Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.*
E-Coach : *Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace extranet participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources (supports...) et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.*

Programme de la formation

Introduction
- Présentation du stage et du contexte
- Définition du rôle du personnel en relation avec les locataires et la représentation du bailleur
- Détermination d'objectifs clairs et mesurables

Comprendre les principes de communication
- Rôles de l'émetteur et du récepteur dans la communication efficace
- Particularités de la relation en face à face par rapport à la relation téléphonique
- Importance de la communication non verbale dans l'interaction

Pratiquer les techniques adaptées
- Écoute active : traitement de l'information (sélection, distorsion et généralisation)
- Reformulation pour montrer son intérêt et vérifier la compréhension mutuelle
- Questionnement efficace pour orienter l'entretien et obtenir des informations précises

Utiliser un langage professionnel pour traiter efficacement les demandes
- Comprendre les éléments du verbal, para verbal et non verbal
- Adopter un discours positif et constructif
- Choisir un vocabulaire adapté à vos objectifs et besoins des locataires
- Importance du présent et du futur dans la communication proactive
- Utiliser la voix, le silence et le sourire pour établir un rapport de confiance

Comprendre les attitudes et motivations pour conduire l'entretien
- Détecter la motivation du locataire/client pour mieux comprendre son comportement

- Adopter une attitude empathique et soignante pour un meilleur positionnement
- Phases de l'entretien : en face à face et par téléphone (réception et émission d'appels)

Traiter les objections et réclamations

- Passer d'une approche « problème » à une approche « solution »
- Étapes clés à respecter pour optimiser la communication : écouter, s'intéresser, informer, orienter et proposer des solutions rapidement

Accueillir de manière professionnelle

- Créer et maintenir une relation de qualité pour prévenir les dérapages et les attitudes agressives
- Attitudes et comportements à adopter pour accueillir dans de bonnes conditions tout en respectant la politique et les contraintes de la structure

Jeux de rôles et mises en situation

Pratiquer des scénarios réalistes pour renforcer les compétences en communication et en gestion des relations

Reconnaissance de la formation

Formation professionnelle continue non certifiante. Une attestation individuelle de formation ou un certificat de réalisation est remis à l'issue de la formation.

Modalités et délais d'accès

Inscription en ligne sur www.habitat-social.com ou par bulletin adressé à inscription@habitat-social.com. Accès à la session choisie sous réserve des places disponibles. Accusé de réception sous 48 heures ouvrées. En INTRA, les dates sont convenues avec le client.

Financement

Financement par l'employeur ou le client. Une prise en charge peut être sollicitée auprès d'un OPCO ou d'un autre financeur, selon ses critères et après son accord. Cette formation n'est pas proposée au titre du CPF. Conditions de règlement et de prise en charge : CGV disponibles sur www.habitat-social.com.

Positionnement

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

MODALITÉS TARIFAIRES

Tarif HT : 1.400 € (TVA 20%)
Tarif spécial inscription 1 mois avant : -10%
sont inclus : les supports pédagogiques (en présentiel : les petits-déjeuners les repas et pauses-café)

ACCESSIBILITÉS

Pour toute demande liée à une situation de handicap, ou toute question liée à l'accessibilité de nos formations, n'hésitez pas à contacter notre référent handicap Colette BOUKRIS au 01.42.29.57.50 ou cboukris@habitat-social.com

Calendrier des sessions

Dates et disponibilités : www.habitat-social.com ou 01 42 29 57 50.
15/03/2027 au 16/03/2027
07/06/2027 au 08/06/2027
12/10/2027 au 13/10/2027