

**Contact & Inscriptions**

Tél. : 01 42 29 57 50

[inscription@habitat-social.com](mailto:inscription@habitat-social.com)

**Coordination pédagogique**

François Martinelli

[fmartinelli@habitat-social.com](mailto:fmartinelli@habitat-social.com)

**PUBLIC**

Toute personne en relation avec les locataires.

**NIVEAU D'EXPERTISE**

Fondamentaux

**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.

**SATISFACTION ET EVALUATION**

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Évaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation.

## 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.

**Durée**  
**14 heures**

**Mode d'organisation :**  
**Mixte**

**SATISFACTION 90%**

Taux de satisfaction des participants de ce module sur les 24 derniers mois

### 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)

#### 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](mailto:cboukris@habitat-social.com)

#### 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

#### A noter

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

#### Nos prochaines sessions

**24/09/2026 au 25/09/2026**