

Contact & Inscriptions

Tél. : 01 42 29 57 50

inscription@habitat-social.com

Coordination pédagogique

François Martinelli

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)

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

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