

Créer et maintenir des relations positives avec les propriétaires et locataires

NOUVEAUTÉ

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

Objectif de formation

A l'issue de la formation, les participants seront en mesure de communiquer positivement et de gérer les situations difficiles avec les locataires ou propriétaires.

Programme

Renforcer son potentiel de communication

- Identifier son mode de communication (prises d'appui et points de progrès)
- Communiquer avec assertivité et congruence
- Identifier les causes de distorsion dans la communication
- S'approprier des techniques de communication efficiente

S'affirmer positivement dans la relation propriétaires - locataires

- Valoriser ses prestations et sa valeur ajoutée auprès des propriétaires
- Installer des relations constructives avec les propriétaires, les conseils syndicaux
- Cadrer la relation avec les locataires de l'état des lieux d'entrée à l'état des lieux de sortie
- Adapter sa communication aux différentes situations: RV pour mandat de gestion locative, conseil syndical, AG, Etats des lieux...
- Gagner en confiance dans l'animation et le pilotage d'AG, s'approprier des outils
- Amortir les comportements difficiles
- Désamorcer les mécanismes sources de tensions

Gérer les situations conflictuelles avec les locataires ou propriétaires - training

- Préparer efficacement les situations identifiées comme difficiles ou conflictuelles
- Adapter sa communication au contexte: face à face, téléphone, mail
- Maîtriser la résolution de problèmes et la recherche de solutions partagées
- Remédier aux situations de blocage en installant un échange bénéfique pour tous
- Adapter la forme du message et son comportement à (aux) interlocuteur(s), à la situation
- Faire preuve d'empathie avec assertivité
- Affirmer ses positions
- Conserver la maîtrise de soi, gérer ses émotions face à l'agressivité verbale
- Savoir dire non positivement
- Acter les engagements et les résultats
- Conclure sur une dernière note positive, préparer l'avenir de la relation
- Partager les expériences au sein de l'équipe/collègues pour capitaliser et progresser

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Toute personne travaillant dans le domaine de l'immobilier

Durée

3 Jours dont 21 Heures en centre

Tarif(s) net de taxe

890 € par stagiaire

Adresse

Quimper - CFTMI/CEL
145 Avenue de Keradenec,
CS 76029,

29330 Quimper

<https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun pré-requis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Renforcer son potentiel de communication S'affirmer positivement dans les relations professionnelles
Gérer les situations conflictuelles avec les locataires ou propriétaires

Date et mise

Les sessions



Quimper

- Nous contacter

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr



Contacts



CREIGNOU Julien

julien.creignou@formation.bretagne-ouest.cci.bzh

CFTMI/CEL Quimper - N° SIRET 130 022 932 00326 - N° d'activité 53290897729

145 Avenue de Keradennec, CS 76029, - 29330 Quimper

Tél. : 02 98 98 29 78 - formation.quimper@finistere.cci.fr - <https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>



CCI FORMATION
BRETAGNE