

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

2 Jours dont 14 Heures en centre

Tarif(s) net de taxe

750 € par stagiaire

Adresse

Brest - CIEL BRETAGNE
Rue du Gué Fleuri,
B.P 35,

29480 Le Relecq Kerhuon

<https://www.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

► PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, évaluation systématique des éléments acquis en cours de formation : cas pratique et/ou quizz appliqués / et/ou travaux de sous-groupes ou individuels évalués par les intervenants.

Modalités pédagogiques

Formation dynamique et participative : apports méthodologiques suivis de nombreux cas pratiques. A partir de situations concrètes études de cas et exercices.

Date et mise à jour des informations : 21/01/2025

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

Les sessions



Le Relecq Kerhuon

- Nous contacter

Contact



CREIGNOU Julien

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

CIEL BRETAGNE Brest - N° SIRET 13002293200060 - N° d'activité 53290897729

Rue du Gué Fleuri, B.P 35, - 29480 Le Relecq Kerhuon

Tél. : 02 98 30 45 75 - cielbretagne@formation.bretagne-ouest.cci.bzh - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/finistere>



CCI FORMATION
BRETAGNE