

LA COMMUNICATION CLIENT EN IMMOBILIER

ETRE ASSERTIF & BIENVEILLANT

Pour des Relations plus abouties & Des performances couronnées

Objectifs généraux :

A l'issue de la formation le participant sera en capacité de

Savoir prendre du recul

Être chaleureux sans être vulnérable

Avoir un autre regard et d'autres attitudes : faire la différence des points de vue

Mieux gérer les situations difficiles & Savoir prendre sur soi et se contrôler

Gérer son émotion, son stress ... Être plus à l'aise dans sa communication

Moyens Techniques & Méthodes pédagogiques :

Moyens : Salle d'environ 12 à 15 m² jusqu'à 8 personnes 20 à 30 m² au-delà - Disposition en U Tables & chaises à disposition - Paper Board - Présentation Power Point – Vidéo projecteur ou TV - Supports de prise de notes pour stagiaires

La salle et les accès à la salle sont habilités pour tout participant ayant un handicap physique demandant une logistique, une aide ou une ergonomie particulière

Méthode : Transmission de savoir suivi

- Apports théoriques a travers un support projeté de type diaporama pouvant être accompagné d'autres supports numériques
- Une mise en pratique : **ateliers de réflexion & cas pratiques & recherche de solutions** Feedbacks constructifs & Analyses de l'animateur)
- Evaluation continue (Cf. chapitre suivi & Evaluation)

La formation est assurée par 2 formateurs possédant une expérience professionnelle (CV à disposition sur demande).

Evaluation : Quizz de fin de formation

La salle et les accès à la salle sont habilités pour tout participant ayant un **handicap** physique demandant une logistique, une aide ou une ergonomie particulière.

Public concerné & Pré-requis :

Négociateurs immobiliers confirmés (+ de 2 ans d'ancienneté métier) /Managers

Effectif prévu : entre 6 et 15 personnes maximum

Intervenants :

Eric GODET LA LOI : Formateur spécialisé en transaction immobilière

Maeva CLEMENT : Spécialiste en Communication interpersonnelle

Lieu & Date de la formation : à définir avec le client

Horaires : 9h00/12h30 & 14h/17h30 soit **7 heures**

En amont de la formation

Un test de niveau sera envoyé à chaque participant noté et commenté par le formateur. Il permet tout simplement de personnaliser la formation.

Suivi & Exécution et évaluation du Programme :

Suivi / Feuilles d'émargement signées par demi-journée par les stagiaires & contresignées par le formateur.

Contrôle des connaissances et savoir faire

Mise en œuvre de cas pratiques & études de cas,

Validation des appropriations tout au long de la formation par le biais de Questions- Réponses

Validation de l'atteinte des objectifs *par jeux de questions* & mise en œuvre éventuelle de remédiations

En fin de formation

- Un test d'évaluation noté sera rempli par chaque participant (e)
- Une attestation de fin de formation sera donnée à chaque participant (e) précisant le niveau d'acquisition des compétences et des connaissances en cohérence avec les objectifs

Modalités & Délai d'Accès

Le délai d'accès tient compte des formalités administratives nécessaires pour la prise en charge de la formation et est variable en fonction du financeur (15 jours ouvrés minimum). L'inscription est à réaliser via l'adresse email suivante : pluriel.competences@orange.fr

Une convocation avec tous les éléments nécessaires est envoyée à chaque stagiaire avant le démarrage de la formation, elle précise également les horaires journaliers de la formation. Pour toute question avant et pendant la Formation, une assistance technique et pédagogique est mise à disposition par notre équipe.

PROGRAMME

(Mise à jour janvier 2023)

« Accroître la qualité de la relation et la compréhension mutuelle ! »

Accueil

Tour de table : présentation et attentes

Explication du cadencement de la formation et des différentes séquences composant le scénario pédagogique

I. Relation & Communication

- De l'information (gestion des "objets" message) à la communication (ouverture d'esprit)
- La différence entre être **Relationnel** (être relié) et être **Communicant** (être ouvert)
- Le **Verbal** et le **Non-Verbal** : proportion de chacun des deux et importance du non-dit
- Les types de **Rupture** et **l'Attachement**
- La Différence entre l'**Affectivité** et la **Chaleur Humaine**
- La Notion de **Responsabilité 100%** de chaque côté.
- La **Communication** et la **Manipulation**.

II. Gérer les Différences

- Causes et conséquences des différences de points de vue
- Mécanisme des perceptions
- Individualisation (affirmation de soi) et fusion (se sécuriser avec des points de vue communs).

III. Se mettre à la place de l'Autre

- Le piège dans la communication : se mettre à la place de l'autre
- Permettre à l'autre d'exprimer ce qu'il pense ou ressent à la place où il est.
- Les pièges du narcissisme relationnel (on croit voir l'autre alors qu'on ne voit qu'un reflet de soi)

IV. Chemin de l'Information & Distorsion

- Les sources de déformation de l'information entre deux individus.
- **Emission** : Les outils physiques (verbal, gestuel écriture, tactile etc.)
- **Réception** : l'outil physique correspondant (auditif, visuel, tactile etc.) du récepteur.
- **Décodage** : par l'outil intellectuel du récepteur.
- Le moyen de recentrer les écarts
- La différence entre l'**Intérêt** et l'**Attention**.

V . L'Etat Communicant et ses conséquences

- L'état communicant
- Donner et recevoir de l'attention
- Faire la différence entre **Donner/Recevoir** et **Imposer/Prendre**
- Être présent et ses conséquences :
 - Émettre L'information
 - Recevoir l'information
 - Comprendre ce qu'on a reçu.
 - Être capable d'accorder à son interlocuteur que son propos est juste et fondé
- Poser une vraie question (c'est à dire sans condition de réponse)
- Accéder à la raison si on doit gérer une situation délicate,
- Utiliser des points de validation

VI . Les cas de non-réponse et de rupture de communication

- Raisons pour lesquelles *un interlocuteur ne répond pas et les façons d'y remédier*
- Raisons pour lesquelles *un interlocuteur rompt la communication et les façons d'y remédier*
- Raisons pour lesquelles *on va « au conflit » et les façons d'y remédier*

VIII . La Communication avec soi-même

- Les véritables sources d'**Affirmation** de soi
- Comment évacuer le stress : la prise de recul
- Comment réconcilier les zones de ruptures avec soi-même et les autres : **le contrôle de soi**
- La localisation de ce qui est important pour soi
- La communication harmonieuse

SYNTHESE

Tour de table et échanges croisés

CONCLUSION

Quizz des connaissances

Correction