

Maîtriser les techniques d'accueil dans l'habitat

RCL01

Durée : 2 jours

10 participants max

Public

Gardiens et employés d'immeuble, Equipes de gestion locative, Chargés d'accueil et/ou de clientèle

Prérequis

Être en contact direct avec les locataires

Objectifs de la formation

- 1 Identifier les enjeux de la fonction accueil
- 2 Maîtriser la structure d'un entretien en face à face et au téléphone
- 3 Satisfaire le locataire par une réponse adaptée et personnalisée



Programme de formation

1-Introduction

- Rôle et mission du personnel de proximité
- Aborder le locataire comme un futur client en respectant les différentes étapes : Accueillir – Découvrir – Argumenter – Conclure

2- Maîtriser la structure d'entretien

- En face à face
- Au téléphone
- Les particularités du téléphone : mise en attente, transfert de ligne, etc.

3- Découvrir les besoins et les attentes : écoute et questionnement du locataire

- L'écoute active
- Le questionnement ciblé et approfondi
- La reformulation

4- Argumenter

- L'attitude commerciale
- Les différents niveaux de réponse
- Les arguments permettant de valoriser les services proposés
- Les techniques de communication renforçant sa force de conviction
- Traiter les objections

5- Conclure l'entretien et assurer le suivi des clients

- Formaliser un accord
- Proposer une alternative
- Suivre les travaux proposés (les interventions programmées, la relation avec les prestataires, etc.)

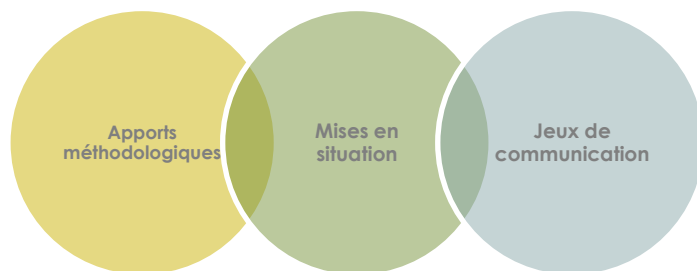
6- Enjeux et impacts du traçage de la relation avec le locataire

- Les enjeux et les usages
- Le traçage : outil de tous au sein de l'entreprise
- Les informations à enregistrer
- La traçabilité des informations : Pourquoi ? Pour qui ? Comment ?

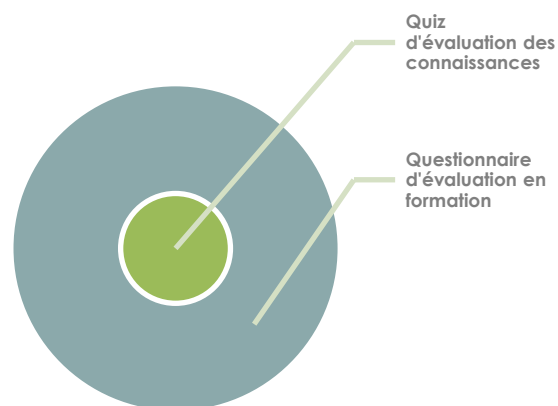
7- Gérer les demandes d'information, d'intervention et les réclamations

- Comprendre ce que le locataire demande : information, demande d'intervention technique, réclamation
- Apporter une réponse claire et cohérente avec les engagements clients/bailleur : les priorités données au service
- Zoom sur les réparations locatives, l'entretien des parties communes, les relais, etc.
- Aller vers l'habitant pour s'assurer de la qualité du service rendu
- Entraînement sur situations réelles (possibilité d'aller jusqu'au traçage dans GRC bailleur)

Pédagogie



Evaluation



Les programmes de formation peuvent être adaptés aux besoins & aux spécificités de chaque client.