

Communiquer au quotidien avec les locataires

RCL15

Durée : 2 jours

10 participants max

Public

Gardiens et employés d'immeuble

Prérequis

Connaître les bases de la gestion locative

Objectifs de la formation

- 1 Identifier et maîtriser les bases de la communication commerciale avec les locataires
- 2 Savoir adapter sa communication en fonction des situations
- 3 Elaborer une stratégie pour désamorcer les tensions et les conflits



Programme de formation

1- Les enjeux de l'accueil

- Rôles et missions en accueil
- Définition de la qualité de service

2- Les bases de la communication commerciale

- La communication verbale : langage, message, concision, mémorisation, style, efficacité commerciale
- La communication non verbale : regard, expression, gestes, vêtements...
- Les locaux d'accueil : adapté, confortable, esthétique, image, confidentialité, proximité, sécurisé, ...
- Le circuit de la transmission d'une information : ce que l'on dit et ce qui est retenu
- La maîtrise de l'entretien relationnel
- L'écoute active avec prise de notes
- La reformulation
- Le questionnement
- La réponse apportée
- Synthèse : les engagements de chacun en relation

3- Les comportements adaptés à la relation client

- L'assertivité et l'empathie
- La disponibilité
- La patience
- Eviter les comportements de fuite et assumer ce qui est dit et fait

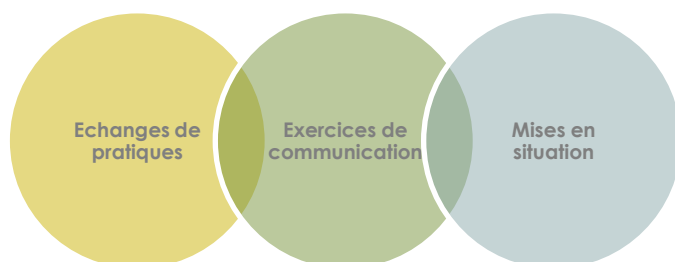
4- Gestion commerciale des réclamations

- Les niveaux de réponses du bailleur
- Les prestations effectives et les prestations perçues
- La communication commerciale face aux situations complexes : agressivité, refus, etc.
- Savoir orienter le locataire vers les relais internes et externes
- Savoir faire des réponses d'attente

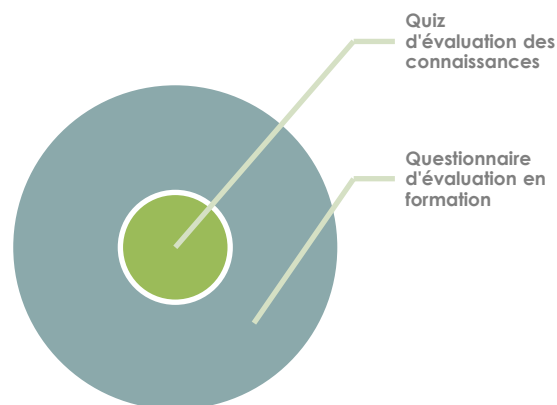
5- Désamorcer les situations conflictuelles

- Connaître son comportement, sa façon de communiquer : la pratique de l'empathie
- Identifier le comportement de l'interlocuteur, sa façon de communiquer
- Appliquer une stratégie pour sortir des jeux existants
- Faire face à une critique agressive, réagir face à la mauvaise foi, passer un relais et éviter de s'exposer à un risque pour soi

Pédagogie



Evaluation



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