

« Mieux prévenir et gérer les conflits »

DATE ET DURÉE

2 journée de 7 heures, soit 14 heures - De 9 h 30 à 13 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 30

PUBLIC VISÉ

Tout manager de collaborateur(s) effectivement ou potentiellement en relation de clientèle.
Aucun prérequis.

OBJECTIFS

- Mieux comprendre la survenue des conflits en immobilier avec tous les interlocuteurs (collaborateurs, clients, partenaires...)
- Repérer son mode de fonctionnement en situation de conflit et construire une stratégie pour développer sa gestion du conflit.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

- Apport théorique à partir d'approche comme la Communication Non Violente, le DESC
- Exercices pratiques et mises en situation.
- Coaching individuel par l'intervenant
- La formation sera animée par Marie-Alix LEBRUN, COACHE certifiée, formatrice en management et gestion des relations interpersonnelles en entreprise elle anime des formations et mène des missions de conseil visant le développement de la qualité de l'encadrement des équipes et des personnes, la cohésion d'équipe et la performance individuelle du manager dans des environnements professionnels diversifiés.

CONTENU DE LA FORMATION

Point sur la déontologie des professionnels de l'immobilier : 2h

Remise du code de déontologie
Rappel des fondamentaux
Questions – Réponses

I. Comprendre les enjeux du conflit et les situations menant au conflit

- Définir la notion de conflit et sa dimension subjective
- Décrypter les situations potentiellement source de conflit
- Prendre conscience de son rôle dans le conflit
- La place des émotions et leur rôle dans les conflits

II. Techniques de gestion de conflit

- La communication et l'écoute
- Les 4 étapes de la Communication non violente ou du DESC
- L'assertivité

III. Exercices pratiques de gestion de conflit

Mises en situation sur des problématiques vécues et proposées par les stagiaires, en groupe ou en réflexion individuelle à partir de situations rencontrées

IV. Définir ses axes d'amélioration

Construire sa feuille de route pour améliorer sa gestion de conflit.

CONCLUSION / TOUR DE TABLE

SUIVI ET ÉVALUATION

- Afin de suivre l'exécution de l'action de formation, les stagiaires signent une feuille de présence.
- À l'issue de la formation, une fiche d'évaluation est remise aux stagiaires, elle permet de déterminer si celui-ci estime avoir atteint les objectifs fixés sur le présent programme et ce qu'il va mettre en place à l'issue de la formation.

COÛT DE FORMATION :

- 618 € TTC (Sociétaire SOCAF) / participant (soit 515€ HT)
- 696 € TTC (Non sociétaire SOCAF) / participant (soit 580 € HT)