

RELATION CLIENTS : AMELIORER SA COMMUNICATION

DATE ET DURÉE

1 journée de 7 heures, de 9 h 30 à 13 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 30

PUBLIC VISÉ

- Tout collaborateur en relation avec la clientèle (actuelle ou potentielle) : Négociateurs, agents commerciaux, secrétaires...
- Aucun prérequis.

OBJECTIFS

- Optimiser le relationnel entre la clientèle et l'ensemble des collaborateurs de l'agence immobilière

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

- Exposés théoriques, partage d'expériences, exercices, mises en situations et jeux de rôle avec enregistrements phoniques
- La formation sera animée par **Ariane GUTH**, formatrice spécialisée dans la relation clients et l'accueil de publics – accueil physique et téléphonique, prospection, vente, commercial, gestion des conflits.

CONTENU DE LA FORMATION

Point sur la déontologie des professionnels de l'immobilier : 1h

Remise du code de déontologie
Rappel des fondamentaux
Questions – Réponses

I. COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMUNICATION POUR UTILISER LES BON OUTILS

Rôles de l'émetteur et du récepteur
Particularités de la relation au téléphone par rapport au face à face
Les outils : écoute active, reformulation, questionnement
La perception et les 3 traitements de l'information : sélection, distorsion et généralisation
Verbal, para verbal et non verbal
Parler utile, efficace, professionnel : le parler positif, la force du présent et du futur

II. ANALYSER LES ATTENTES/MOTIVATIONS POUR S'ADAPTER ET CONDUIRE LES ENTRETIENS

Détecter le besoin, la motivation de son interlocuteur pour comprendre son comportement : principe de l'« intention positive pour soi » et SONCAS
Maîtriser les différentes phases de l'entretien : en face à face, au téléphone (réception et émission d'appel)

III. REPENDRE AUX OBJECTIONS ET RECLAMATIONS

Dérouler les étapes : écouter, s'intéresser et proposer vite une ou les meilleures solutions possibles

IV. ATTEINDRE SES OBJECTIFS

Technique de « détermination d'objectifs atteignables »

CONCLUSION / TOUR DE TABLE / EVALUATION

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 :

- 342 € TTC (Sociétaire SOCAF) / participant (soit 285€ HT)
- 402 € TTC (Non sociétaire SOCAF) / participant (soit 335 € HT)

- Tarifs dégressifs sur les inscriptions en fonction du nombre de journées de formations prises. Pour 6 journées prises, la 6ème journée est offerte.