

MIEUX PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

DATE ET DURÉE

1 journée de 7 heures scindée en 2 demi-journées de 3h30 chacune (9h30-13h ou 14h-17h30)

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.
- La formation sera dispensée en visioconférence via l'outil Zoom
- La formation sera animée par **Stéphanie GUEREVEN**, 15 années d'expérience en management opérationnel et stratégique. Coach certifiée.

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, le centre de formation édite un relevé de connexion mentionnant le temps de présence du stagiaire contresigné par le formateur.
- 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 275€ 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.