

## MIEUX PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

Conforme à l'article 3 du décret n° 2016-173 du 18 février 2016 relatif à la formation continue des professionnels de l'immobilier pour le renouvellement des cartes professionnelles

### DURÉE

1 journée en distanciel synchrone collectif (visioconférence) de 7 heures - De 9 h 30 à 13 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 30

### PUBLIC VISÉ

- Tout manager ou collaborateur effectivement ou potentiellement en relation avec la clientèle
- Aucun prérequis nécessaire

### 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 en développer la gestion

### MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

- Apport théorique à partir d'approche comme la Communication Non Violente, le DESC
- Exercices pratiques, travail en sous-groupe 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

#### DÉBUT DE LA FORMATION : 9h30

#### Accueil (15 min)

Présentation par le CEPSO  
Tour de table et évaluation des niveaux

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

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 de la formation (15 min)

Remplissage du quiz de validation des connaissances et du questionnaire de satisfaction  
Tour de table et bilan de la formation

### FIN DE LA FORMATION : 17h30

#### 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

- 360 € TTC (Sociétaire SOCAF) / participant (soit 300€ HT)
- 420 € TTC (Non sociétaire SOCAF) / participant (soit 350 € HT)
  
- Tarifs dégressifs sur les inscriptions en fonction du nombre de journées de formations prises.

#### ACCESSIBILITÉ

En cas de nécessité d'adaptation de la formation à des personnes en situation de handicap, merci de nous en informer dès l'inscription pour étudier ce qu'il est possible de mettre en place.