

---

# Programme de Formation

---

## La Relation Client en Immobilier

### Organisation

---

Début :

Fin :

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Agents immobiliers



#### **Objectifs pédagogiques**

Améliorer leur communication client, renforcer leurs compétences téléphoniques et gérer efficacement les conflits avec les clients dans le secteur immobilier.



#### **Description**

##### **Jour 1 : Communication et relation client**

##### **1. Introduction à la relation client en immobilier :**

- Importance de la relation client dans l'immobilier
- Attentes des clients et enjeux de la satisfaction client

##### **2. Communication téléphonique efficace :**

- Techniques pour répondre professionnellement au téléphone
- Gestion des appels entrants et sortants de manière efficace
- Prise de messages précis et transmission d'informations clés

##### **Jour 2 : Gestion des conflits avec les clients**

##### **1. Identification des sources de conflits en immobilier :**

- Analyse des situations conflictuelles courantes
- Prévention des conflits et reconnaissance des signaux précurseurs

##### **2. Techniques de communication pour gérer les conflits :**

- Communication non violente pour désamorcer les conflits
- Gestion des clients mécontents et résolution de problèmes de manière efficace

##### **3. Pratique et mises en situation :**

- Jeux de rôle : simulation de scénarios de conflit avec clients
- Feedback personnalisé et conseils pour améliorer la gestion des conflits
- Évaluation des compétences acquises





### **Prérequis**

aucun



### **Modalités pédagogiques**

ateliers pratiques et exercices de mise en application



### **Moyens et supports pédagogiques**

Mises en situation et feedback ( supports...)



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Questionnaire d'évaluation



### **Informations sur l'admission**

#### Informations sur la formation en présentielle

- **Lieu** : les stagiaires suivront la formation dans nos locaux ( 2 avenue Leonard de Vinci, 63000 Clermont- Ferrand
- **Horaires** : 9h -12 h 30// 13h 30- 17 h avec pauses.
- **Interactivité** : échanges directs avec le formateur, travaux pratiques, questions-réponses.
- **Supports** : documents papier ou numériques remis aux participants.
- **Matériel** : chaque stagiaire dispose d'un poste informatique.



### **Informations sur l'accessibilité**

Etablissement ERP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap