

La gestion des conflits en immobilier (7 heures)

OBJECTIFS

- Connaître et évaluer les principales causes et éléments déclencheurs d'un conflit
- Comprendre, évaluer et différencier la diversité des situations
- Savoir s'affirmer sereinement et désamorcer un conflit

INFORMATIONS

Public : Professionnels de l'immobilier

Prérequis : Aucun

Durée : 7 heures

FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO.

START LEARNING identifie et vous accompagne dans les démarches de financement.

MOYENS

Pédagogiques :

- Apports théoriques
- Étude de cas, mise en situation
- Pédagogie participative

Matériels :

- Vidéo projecteur
- Paper board

Méthodes d'évaluation :

- Évaluation formative
- QCM

CONTACT

Tél : 09 80 80 18 60

Email : contact@start-learning.fr
www.start-learning.fr

NDA : 32 60 03216 60

Module 1 : Savoir appréhender et résoudre les conflits

7 Heures

Document préparatoire (questionnaire de positionnement) transmis avant la formation à chaque participant pour qu'il prépare la séance, en comprenne l'intérêt et les enjeux, et pour qu'il soit véritable acteur de sa formation

État des lieux reformulateur en début de formation

Séquence 1 : Savoir identifier les signes avant-coureurs

- ▶ Connaître et identifier les signaux d'alarme, les situations ou comportements générateurs de conflits
- ▶ Savoir évaluer les situations vécues : conflits interpersonnels, structurels, organisationnels, etc.
- ▶ Savoir différencier les conflits explicites, latents ou potentiels, ceux où vous êtes impliqué directement et ceux pour lesquels vous pouvez être placé en arbitre extérieur
- ▶ Repérer ses propres signes avant-coureurs de stress
- ▶ L'immersion : ses situations vécues, ses réussites, ses échecs
- ▶ Définir et accepter ses propres limites pour mieux se préserver

Séquence 2 : Savoir communiquer, définir ou redéfinir le cadre de la relation pour désamorcer un conflit face à un individu agressif

- ▶ Écouter, questionner, reformuler afin d'identifier la problématique de l'interlocuteur et l'état d'esprit dans lequel il se trouve
- ▶ La voix, véhicule de l'image : gérer et maîtriser la respiration, le sourire, le débit, l'intonation, le volume, ses émotions, etc.
- ▶ L'expression non verbale et para verbale : savoir calmer et stabiliser une situation qui dérape

Séquence 3 : Établir et mettre en œuvre les bons fonctionnements pour pérenniser la collaboration sur le terrain

- ▶ Définir ou redéfinir clairement les limites de la relation Client « dégradée »
- ▶ Savoir gérer, décoder le stress des interlocuteurs : dédramatiser, rassurer, gérer l'agressivité, restaurer la pensée positive et la confiance
- ▶ Connaître, reconnaître, identifier les différences intergénérationnelles pouvant être à la source des tensions (générations X, Y, Z et Sénior)

EXERCICES en études de cas, jeux de rôles, mises en situation avec enregistrements vidéo, et restitution avec grille d'analyse.

Certification

Qualiopi
processus certifié

Financements

MON COMPTE FORMATION **OPCO** **pôle emploi**

Nous suivre



Formations accessibles aux personnes en situation de handicap, merci de nous contacter.