

La gestion des relations conflictuelles avec les locataires

❖ ORGANISATION DE CETTE FORMATION

Durée : 2 jours

1er jour : 9h30 / 12h30 - 13h30 / 17h30

2ème jour : 9h / 12h30 - 13h30 / 17h

❖ PUBLIC CONCERNE

Gardiens, personnels de proximité et tout collaborateur amené à avoir des contacts avec les clients de l'entreprise

❖ OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- > Sensibiliser à l'importance d'un bon accueil et/ou téléphonique pour l'image de l'entreprise
- > Donner les outils et les attitudes permettant d'améliorer la qualité de l'accueil
- > Gérer en temps réel les situations critiques ou agressives
- > Donner les outils et les attitudes permettant d'améliorer la qualité de la communication
- > Savoir gérer son stress en temps réel

❖ THEMES ABORDES

- > Introduction : quelques rappels sur les droits et devoirs de chacun
- > L'importance d'un bon accueil
- > Les particularités du face à face et du téléphone : les facteurs d'influence, l'interactivité et la rapidité, la déperdition
- > Quelles missions pour le personnel de proximité
- > Analyse de la demande
- > La transmission des demandes
- > Aider au mieux ses interlocuteurs
- > Les facteurs de communication
- > Analyse des comportements types lors d'un entretien : le tyran, l'indifférent, le coach et le candide
- > Communication : qu'est-ce que le filtre de perception ?
- > Comprendre et analyser les demandes de mes clients
- > Apporter une réponse adaptée face aux demandes
- > Faire suivre et orienter la demande en interne
- > Savoir dire non à une demande
- > Identifier un risque de conflit
- > Comment appréhender les situations difficiles
- > Comment réagir en situation de conflit
- > Adopter une attitude positive
- > Conclure efficacement l'entretien
- > Gérer l'après entretien
- > **Exercices sur cas pratiques**