

# Le rôle des gardiens dans le traitement des impayés

## ❖ ORGANISATION DE CETTE FORMATION

Durée : 2 jours

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

2ème jour : 9h / 12h30 - 13h30 / 17h

## ❖ PUBLIC CONCERNE

Gardiens d'immeubles, responsable de résidences et régisseurs.

## ❖ OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- > Sensibiliser aux enjeux financiers que représentent les retards de règlements
- > Apprendre à aborder l'entretien de recouvrement sans stress, sans agressivité et avec succès
- > Préserver la relation commerciale et l'image de l'entreprise
- > Apprendre à communiquer avec un locataire pour lui demander un règlement
- > Garder le contrôle de l'entretien et éviter les conflits

## ❖ THEMES ABORDES

- > Introduction
- > Sensibilisation aux enjeux financiers
  - Analyse du processus de suivi actuel de l'encours
  - L'importance du rôle des gardiens dans la phase amiable
  - Les 4 profils du gardien face à son locataire en situation d'impayé
- > Les facteurs de communication
- > Comprendre le filtre de perception
- > Pourquoi mon locataire est-il en situation d'impayé ?
- > Préparation et analyse des dossiers
- > Se fixer des objectifs précis : les questions qu'il ne fait pas oublier de poser pour atteindre ses objectifs
- > La prise de contact avec son locataire
- > Etablir le dialogue
- > Capter l'attention de son interlocuteur
- > Expliquer les raisons de la visite sans stress et sans agressivité
- > Réponses aux objections
- > Savoir rassurer, orienter et conseiller son locataire
- > La reformulation
- > La conclusion
- > Le suivi du dossier après l'entretien
- > Conclusion : tour de table où chacun des participants se fixera des objectifs personnels
- > Le traitement des objections