

Ouverture de la session

1. Appliquer les critères de qualité à la prise en charge d'un client R.24A

- Définir les conditions d'une expérience client réussie
- Construire une posture professionnelle autour des 5 piliers de la satisfaction client

2. Définir son champs d'intervention

- Être à l'écoute des attentes des clients dans le respect des droits et obligations de chacun
- Entretenir le lien social et les relations quotidiennes avec les clients et le bailleur
- Informer et orienter vers les acteurs concernés
- Repérer et signaler les clients les plus fragiles et les dysfonctionnements

3. Établir des relations de confiance en s'appuyant sur les règles de base de la communication

- Prendre conscience que notre corps parle à notre insu même au téléphone
- Prendre en compte la différence, l'accepter sans jugement et pendre de la distance pour éviter ses propres pièges
- S'adapter aux différents types de personnalités
- Trouver les mots justes, utiliser des tournures de phrases appropriées

4. Gérer les réclamations et l'insatisfaction : locataires, partenaires, entreprises

- Appliquer les techniques d'accueil commercial
- Intégrer les spécificités du téléphone
- Recevoir avec empathie ce qui se passe chez l'autre sans entendre ni reproche, ni critique
- Dialoguer et décrire les engagements mutuels
- Recueillir des éléments factuels des situations
- Construire une argumentation adaptée aux besoins et attentes dans une relation client/fournisseur
- Traiter les objections fondées ou non
- Construire des réponses d'attente
- Déjouer les manœuvres d'intimidation, de manipulation, d'agression
- Suivre les demandes
- Rendre compte des situations et difficultés rencontrées

Objectifs

R24.A

- Se construire une posture professionnelle (attitude, comportement, langage)
- S'appuyer sur des outils de communication en situation de face à face et au téléphone, acquérir les bons réflexes
- Identifier les risques « relationnels encourus » et les prévenir
- Effacer les tensions et les rapports de force pour faire place à une communication efficace avec le client-locataire et ses partenaires

R24.B

- Préparer et maîtriser ses entretiens en fonction des situations spécifiques liées aux conflits de voisinage ou d'impayés

Personnes concernées

- Tout collaborateur désirant faire le point sur ses pratiques, capitaliser ses expériences de « communicant »

Méthodologie – Évaluation

- Exercices et jeux interactifs,
- Mises en situation « flash » sous forme de focus,
- Échanges interactifs en groupe sur les enjeux, les causes et effets des situations vécues.
- S'ajoutent à ces apprentissages collectifs un apprentissage individuel via des tests, quizz ou sous forme d'auto-évaluation.
- Support pour les apports théoriques
- Cas pratiques, quiz...
- Remise d'une attestation d'évaluation sur les acquis, en fin de formation

Animation

- Formateur Consultant certifié spécialisé en communication, Maître praticien en PNL – Médiateur

Dates

23-24-25 novembre 2020

Prix

1850€ HT

Lieux

Paris 75009



CONTACT

Karine JAFFREDO



01 42 93 62 81



Formation-inter@ceflu.fr

www.ceflu.com

Programme – R.24

Page 2

5. À travers des mises en situation aborder les situations délicates en appliquant les outils de la médiation

R.24B

- Dans le cadre de conflit de voisinage : réinstaurer le dialogue
 - Alerter ou intervenir en fonction de la nature du trouble
 - Dialoguer et permettre l'expression des ressentis et identification des besoins mutuels
 - Réaffirmer la nécessité pour tous d'appliquer le règlement intérieur et les obligations contractuelles
 - Pacifier les débats

- Dans le cadre des impayés : Participer au suivi du recouvrement des loyers
 - Transformer le quittance en un acte commercial, valorisation et fidélisation des clients
 - Promouvoir le prélèvement automatique en s'appuyant sur une démarche gagnant- gagnant
 - Organiser et effectuer les premières relances au téléphone ou en face à face
 - Recueillir les premières informations pour comprendre les causes de l'impayés des ménages en difficulté en posant un diagnostic non accusateur
 - Rendre compte au service précontentieux

Clôture et évaluation de fin de formation



CONTACT

Karine JAFFREDO



01 42 93 62 81



Formation-inter@ceflu.fr

www.ceflu.com