

## PROGRAMME DE FORMATION EN PRESENTIEL

### Gérer les propriétaires et les locataires mécontents ou furieux

**Article L. 6353-1 du code du travail :** « Les actions de formation professionnelle sont réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats... »

<b>INTITULE</b>	« Gérer les propriétaires et les locataires mécontents ou furieux »
<b>PUBLIC VISE</b>	Agents Immobiliers – Négociateurs Immobiliers – Négociateurs Location – Agents Commerciaux immobiliers – Administrateurs de biens immobiliers - Gestionnaires locatifs – Syndic de copropriété – Assistants de gestion ou de syndic - Personnel d'accueil d'agence immobilière – tout type de public en contact avec les clients d'une agence immobilière.
<b>PRE REQUIS</b>	aucun
<b>OBJECTIFS</b>	Savoir adopter la bonne attitude face à l'insatisfaction Entre en mesure de transformer le mécontentement en motif de satisfaction
<b>DUREE</b>	1 jour (7h)
<b>CONTENU</b>	L'évaluation de la réclamation (savoir, dès le premier entretien, identifier le degrés d'insatisfaction) La réactivité (savoir adapter la prise en charge pour éviter l'évolution de l'insatisfaction) La phase d'écoute (apprendre à déceler les vrais motifs d'insatisfaction) La phase d'acceptation (savoir accepter et recevoir les motifs d'insatisfaction pour calmer le jeu) L'évaluation du risque selon le profil du client (savoir reconnaître les différents types de profils de clients insatisfaits pour éviter les erreurs de jugement) La phase d'argumentation (être capable de traiter l'insatisfaction et de faire une proposition) Le suivi (être en mesure d'assurer un suivi jusqu'à la satisfaction du client)
<b>MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES</b>	Présentation orale ouverte aux questions des stagiaires. Projection d'un diaporama pour visualiser les apports théoriques et suivre le fil conducteur Alternance d'apports théoriques et de phases de mise en pratique (jeux de rôle et analyses de cas) Remise d'un support numérique à l'issue de la formation à chaque stagiaire, synthétisant les apports théoriques de la formation.
<b>MOYENS HUMAINS</b>	Sophie GAUTIER est diplômée de Grenoble Ecole de Management. 20 ans d'expérience professionnelle, au départ en agences de communication puis dans le management et le développement commercial en agence immobilière, lui confèrent une expertise reconnue en matière de méthodologie commerciale, de formation et de relations clients. Elle est fondatrice et gérante de la société OMYO, organisme de formations en marketing et immobilier, immatriculée au RCS de Toulouse sous le n° 825 059 819 et déclaré auprès de la DIRECCTE sous le n° 76310856931.
<b>MOYENS TECHNIQUES</b>	Diaporama sur ordinateur et rétroprojecteur fournis par l'organisme de formation. La formation peut se dérouler dans les locaux de la société cliente. Dans ce cas, le client s'engage à mettre à disposition une salle avec une prise électrique, un mur uniforme permettant la projection du diaporama et des tables et chaises en nombre suffisant pour chaque stagiaire et pour le formateur. La formation peut également se dérouler dans une salle louée par l'organisme de formation (avec frais supplémentaires) ; dans ce cas la salle de formation est adaptée au nombre de stagiaires inscrits avec tables et chaises en nombre suffisant et permettant la projection d'un diaporama. Afin de choisir une salle permettant l'accès à tous les stagiaires, <b>toute personne à mobilité réduite doit impérativement être signalée auprès de l'organisme de formation dès l'inscription</b> (coordonnées ci-dessous).

.../...



**MODALITES  
D’EVALUATION**

Fiche de présence à émarger par demi-journées de formation.  
Feedbacks du formateur et du groupe lors des phases de mise en pratique.  
Quiz permettant de valider les principaux apports théoriques à l’issue de la formation.  
Questionnaire d’évaluation sur le déroulement de l’action et les acquis de la formation.

**ATTESTATION**

Remise d’une attestation individuelle de formation à l’issue de l’action.

**REGLEMENT**

Un livret d’accueil comprenant le règlement intérieur de la formation est envoyé par mail à chaque stagiaire avant la formation.

**ORGANISATION  
DE LA FORMATION**

**Formation** : inter ou intra entreprise  
**Dates, lieu et horaires**: Nous consulter ou voir l’agenda des formations inter entreprises sur le site <http://omyo.fr/agenda-formations-inter-entreprises>  
**Nombre de stagiaires** : 4 minimum pour les formations Inter – 10 maximum

**CONTACTS**

OMYO – B36 – 41 rue de Cugnaux – 31300 Toulouse  
Sophie Gautier – [sophie.gautier@omyo.fr](mailto:sophie.gautier@omyo.fr) - 06 63 08 09 40