

<b>PUBLIC VISE</b>	Tout public en contact avec les clients
<b>PRE REQUIS</b>	aucun
<b>OBJECTIFS</b>	Être en mesure d'identifier, d'anticiper et d'éviter l'escalade conflictuelle Identifier sa position naturelle face à une relation tendue ou conflictuelle avec un client Savoir adapter son comportement et sa communication pour « calmer le jeu » que ce soit au téléphone, en face à face ou face à un groupe Être capable de sortir d'une situation conflictuelle et de renouer une relation de confiance avec ses clients
<b>DUREE</b>	14 heures sur 2 jours
<b>CONTENU</b>	<p><b>JOUR 1</b></p> <p><b>INTRODUCTION</b> L'expérience de l'insatisfaction et du conflit dans les métiers de l'immobilier et leurs causes éventuelles. Les avantages et les inconvénients ressentis dans les situations de conflit.</p> <p><b>I – L'ÉVALUATION</b> Du problème au conflit : les différentes étapes observées La bonne posture à chacune des étapes Les mécanismes de l'escalade conflictuelle</p> <p><b>II – LA REACTIVITE</b> La nécessité d'être réactif Délégation du traitement du problème et réactivité Le piège de la réactivité</p> <p><b>III – L'ÉCOUTE</b> L'écoute sincère et authentique La détection des causes de l'insatisfaction ou du conflit</p> <p><b>IV – L'ACCEPTATION</b> L'acceptation de l'insatisfaction, de la tension, du conflit et ses difficultés La prise en compte des émotions (les siennes et celles du client). La détection des émotions simulées</p> <p><b>V – METACOMMUNICATION &amp; PARTAGE DE REPRESENTATION</b> La métacommunication La mise à plat des représentations</p> <p><b>JOUR 2</b></p> <p><b>VI – LES DIFFERENTS PROFILS DE COMPORTEMENT DES CLIENTS</b> La méthode du DISC de Marston Les comportements typiques des clients selon leur profil Les attitudes à adopter en fonction du profil du client Les déclencheurs et signaux de situations de stress, selon les profils de clients Le rapport au conflit en fonction de chaque typologie Les émotions et comportements extrêmes Les attitudes à adopter face à ces comportements</p> <p><b>VII – L'ARGUMENTATION</b> Les points d'accord La hiérarchisation conjointe des problèmes à traiter La négociation Savoir dire « non » sans fermer la porte Le jeu des contraintes Le recours à un tiers (avantages &amp; inconvénients) Les accélérateurs du conflit</p> <p><b>VIII – LE SUIVI</b> La validation des démarches La mobilisation des acteurs Le respect des engagements La formalisation de la sortie de crise</p> <p style="text-align: right;">.../...</p>

<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 (études de cas pratiques). Remise d'un support numérique à l'issue de la formation, synthétisant les apports théoriques de la formation.
<b>INTERVENANT(E)S</b>	Sophie GAUTIER est coach professionnel (coaching individuel – team building – coaching d'organisation) et formatrice. Elle est diplômée de Grenoble Ecole de Management, certifiée Coach & Team® et certifiée Arc-En-Ciel Disc®. Elle bénéficie de plus de 20 ans d'expérience professionnelle en management, développement commercial et marketing, en agences de communication puis en agence immobilière. Elle est fondatrice et gérante de la société OMYO, organisme de formation, immatriculée au RCS de Toulouse sous le n° 825 059 819, déclaré auprès de la DIRECCTE sous le n° 76310856931.
<b>MODALITES D'EVALUATION</b>	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 de satisfaction en fin de formation sur le déroulement de l'action et les acquis de la formation.
<b>SANCTION</b>	Remise d'une attestation individuelle de fin de formation à l'issue de l'action.
<b>ORGANISATION DE LA FORMATION</b>	<b>Formation</b> : présentielle et intra entreprise <b>Dates, lieu et horaires</b> : selon convention <b>Tarif</b> : selon devis et/ou tarif en vigueur sur le site <a href="https://omyo.fr">https://omyo.fr</a> <b>Nombre de personnes minimum et maximum</b> : 5 à 10 participants maximum <b>Modalité et délai d'accès</b> : L'accès en formation est conditionné par le versement d'un acompte par l'entreprise. <b>Accès aux personnes porteuses de handicaps</b> (nous prévenir au moins 3 semaines avant le début de la session) : <ul style="list-style-type: none"><li>• Accessibilité de la salle de formation aux personnes à mobilité réduite, organisée dans l'entreprise, selon le besoin</li><li>• Aménagements possibles en fonction du type de handicap</li></ul>
<b>CONTACTS STAGIAIRES</b>	OMYO – B36 – 41 rue de Cugnaux – 31300 Toulouse Sophie Gautier – <a href="mailto:sophie.gautier@omyo.fr">sophie.gautier@omyo.fr</a> - 06 63 08 09 40