

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

.../...

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES	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. Les formations à distance sont réalisées selon les modalités de la classe virtuelle.
INTERVENANT(E)S	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.
MOYENS TECHNIQUES DES FORMATIONS A DISTANCE	La formation à distance est réalisée intégralement avec l'application ZOOM ou TEAMS. Lors de la convocation l'apprenant reçoit un lien d'accès lui permettant de se connecter aux séances en classes virtuelles ainsi qu'un guide d'utilisation de l'application. Lors de sa première connexion, l'apprenant est invité à se connecter 10 minutes avant le début de la formation pour tester la prise en main de l'application. En cas de difficulté, il peut demander l'assistance du formateur par téléphone dans les 10 minutes qui précèdent le démarrage de la formation, ou bien direct au formateur pendant la session numéro du formateur communiqué dans la convocation. En cas de déconnexion involontaire pendant la session de formation, l'apprenant pourra se reconnecter de façon autonome avec le même lien et joindre le formateur par sms en cas de difficulté.
MODALITES D'EVALUATION	Fiche de présence à émarger par demi-journées de formation pour les formations en présentiel. Emission des relevés de connexion de l'application ZOOM pour les formations à distance. 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.
SANCTION	Remise d'une attestation individuelle de fin de formation à l'issue de l'action.
ORGANISATION DE LA FORMATION	Formation : présentielle ou à distance, en intra ou inter-entreprise Dates, lieu et horaires : selon convention Tarif : selon devis et/ou tarif en vigueur sur le site https://omyo.fr Nombre de personnes minimum et maximum : 6 à 12 participants maximum Modalité et délai d'accès : L'accès en formation est conditionné par le versement d'un acompte par l'entreprise. Pour les formations à distance l'apprenant doit avoir à sa disposition un poste de travail informatique (PC ou tablette), doté d'un micro, d'une caméra vidéo et de hauts parleurs ; relié à une connexion internet haut débit (pour une meilleure qualité, il est conseillé une connexion réseau filaire via câble Ethernet, plutôt qu'en Wi-Fi). Inscription minimum 2 mois avant le début de la formation pour les demandes de prise en charge par les organismes financeurs. Accès aux personnes porteuses de handicaps (nous prévenir au moins 3 semaines avant le début de la session) : <ul style="list-style-type: none">• Accessibilité de la salle de formation aux personnes à mobilité réduite, organisée dans l'entreprise, selon le besoin• Adaptations possibles en fonction du type de handicap
CONTACTS STAGIAIRES	OMYO – B36 – 41 rue de Cugnaux – 31300 Toulouse Sophie Gautier – sophie.gautier@omyo.fr - 06 63 08 09 40

JOUR 1

Séquence	Durée	Objectifs	Contenu	Méthodes	Matériel
ACCUEIL	0h30	Inclusion	Présentation	Tour de table	aucun
INTRODUCTION	1h	Ancrer la formation dans un cas concret pour chaque participant	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.	Présentation Echanges sous forme de questions-réponses Travaux individuels Debrief en groupe	PowerPoint
I – L'ÉVALUATION	1h	Comprendre le mécanisme de l'escalade conflictuelle et identifier le stade	Du problème au conflit : les différentes étapes observées La bonne posture à chacune des étapes Les mécanismes de l'escalade conflictuelle		
II – LA REACTIVITE	1h	Savoir agir vite sans réagir	La nécessité d'être réactif Délégation du traitement du problème et réactivité Le piège de la réactivité		
III – L'ÉCOUTE	1h30	Savoir écouter son client pour calmer le « jeu »	L'écoute sincère et authentique La détection des causes de l'insatisfaction ou du conflit		
IV – L'ACCEPTATION	1h	Savoir accueillir les émotions	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		
V – METACOMMUNICATION & PARTAGE DE REPRESENTATION	1h	Connaitre les étapes pour mener une discussion constructive	La métacommunication La mise à plat des représentations		

JOUR 2

Séquence	Durée	Objectifs	Contenu	Méthodes	Matériel
VI – LES DIFFERENTS PROFILS DE COMPORTEMENT DES CLIENTS	3h30	Savoir adapter son comportement et sa communication en fonction du client et de la situation	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	Présentation Echanges sous forme de questions-réponses Travaux en sous-groupes Debrief en groupe	PowerPoint
VII – L'ARGUMENTATION	2h	Connaitre les outils pour mieux argumenter	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 & inconvénients) Les accélérateurs du conflit	Présentation Echanges sous forme de questions-réponses	

VIII – LE SUIVI	1h10	Être capable de sortir d'une situation conflictuelle et de renouer une relation de confiance avec ses clients	La validation des démarches La mobilisation des acteurs Le respect des engagements La formalisation de la sortie de crise	Présentation Echanges sous forme de questions-réponses	PowerPoint
EVALUATION DES ACQUIS THEORIQUE	0h10	Auto-évaluation des acquis	Quiz	En ligne	Ordinateur, tablette ou smartphone
EVALUATION DE LA FORMATION	0h10	Evaluer la satisfaction à chaud du stagiaire	Questionnaire d'évaluation à chaud	Questionnaire	