

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>PUBLIC VISE</b> | Tout public en contact avec les clients  |
| <b>PRE REQUIS</b>  | aucun  |
| <b>OBJECTIFS</b>   | <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>  |
| <b>DUREE</b>       | 14 heures sur 2 jours  |
| <b>CONTENU</b>     | <p><b>JOUR 1</b></p> <p><b>INTRODUCTION</b></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><b>I – L'EVALUATION</b></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><b>II – LA REACTIVITE</b></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><b>III – L'ECOUTE</b></p> <p>L'écoute sincère et authentique</p> <p>La détection des causes de l'insatisfaction ou du conflit</p> <p><b>IV – L'ACCEPTATION</b></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><b>V – METACOMMUNICATION &amp; PARTAGE DE REPRESENTATION</b></p> <p>La métacommunication</p> <p>La mise à plat des représentations</p> <p><b>JOUR 2</b></p> <p><b>VI – LES DIFFERENTS PROFILS DE COMPORTEMENT DES CLIENTS</b></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><b>VII – L'ARGUMENTATION</b></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 &amp; inconvénients)</p> <p>Les accélérateurs du conflit</p> <p><b>VIII – LE SUIVI</b></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> |

.../...

|  |  |
|--|--|
| <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.<br>Les formations à distance sont réalisées selon les modalités de la classe virtuelle.   |
| <b>INTERVENANT(E)S</b>                             | Sophie GAUTIER est coach professionnel (coaching individuel – team building – coaching d'organisation) et formatrice.<br>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.   |
| <b>MOYENS TECHNIQUES DES FORMATIONS A DISTANCE</b> | 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.  |
| <b>MODALITES D'EVALUATION</b>                      | Fiche de présence à émarger par demi-journées de formation pour les formations en présentiel.<br>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.  |
| <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 ou à distance, en intra ou inter-entreprise<br><b>Dates, lieu et horaires</b> : selon convention<br><b>Tarif</b> : selon devis et/ou tarif en vigueur sur le site <a href="https://omyo.fr">https://omyo.fr</a><br><b>Nombre de personnes minimum et maximum</b> : 6 à 12 participants maximum<br><b>Modalité et délai d'accès</b> : 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.<br><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>• Adaptations possibles en fonction du type de handicap</li></ul> |
| <b>CONTACTS STAGIAIRES</b>                         | OMYO – B36 – 41 rue de Cugnaux – 31300 Toulouse<br>Sophie Gautier – <a href="mailto:sophie.gautier@omyo.fr">sophie.gautier@omyo.fr</a> - 06 63 08 09 40  |

### JOUR 1

| Séquence   | Durée | Objectifs  | Contenu   | Méthodes  | Matériel   |
|--|-------|--|---|---|------------|
| ACCUEIL  | 0h30  | Inclusion – recueil des attentes   | Présentation des participants   | Tour de table   | aucun      |
| <b>INTRODUCTION</b>  | 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<br>Echanges sous forme de questions-réponses<br>Travaux individuels<br>Debrief en groupe | PowerPoint |
| <b>I – L'EVALUATION</b>                                      | 1h    | Comprendre le mécanisme de l'escalade conflictuelle et identifier le stade | Du problème au conflit : les différentes étapes observées<br>La bonne posture à chacune des étapes<br>Les mécanismes de l'escalade conflictuelle  |   |            |
| <b>II – LA REACTIVITE</b>                                    | 1h    | Savoir agir vite sans réagir   | La nécessité d'être réactif<br>Délégation du traitement du problème et réactivité<br>Le piège de la réactivité  |   |            |
| <b>III – L'ECOUTE</b>  | 1h30  | Savoir écouter son client pour calmer le « jeu »                           | L'écoute sincère et authentique<br>La détection des causes de l'insatisfaction ou du conflit  |   |            |
| <b>IV – L'ACCEPTATION</b>                                    | 1h    | Savoir accueillir les émotions   | L'acceptation de l'insatisfaction, de la tension, du conflit et ses difficultés<br>La prise en compte des émotions (les siennes et celles du client).<br>La détection des émotions simulées |   |            |
| <b>V – METACOMMUNICATION &amp; PARTAGE DE REPRESENTATION</b> | 1h    | Connaitre les étapes pour mener une discussion constructive                | La métacommunication<br>La mise à plat des représentations  |   |            |

### JOUR 2

| Séquence   | Durée | Objectifs  | Contenu  | Méthodes  | Matériel   |
|--|-------|--|--|---|------------|
| <b>VI – LES DIFFERENTS PROFILS DE COMPORTEMENT DES CLIENTS</b> | 3h30  | Savoir adapter son comportement et sa communication en fonction du client et de la situation | La méthode du DISC de Marston<br>Les comportements typiques des clients selon leur profil<br>Les attitudes à adopter en fonction du profil du client<br>Les déclencheurs et signaux de situations de stress, selon les profils de clients<br>Le rapport au conflit en fonction de chaque typologie<br>Les émotions et comportements extrêmes<br>Les attitudes à adopter face à ces comportements | Présentation<br>Echanges sous forme de questions-réponses<br>Travaux en sous-groupes<br>Debrief en groupe | PowerPoint |
| <b>VII – L'ARGUMENTATION</b>                                   | 2h    | Connaitre les outils pour mieux argumenter   | Les points d'accord<br>La hiérarchisation conjointe des problèmes à traiter<br>La négociation<br>Savoir dire « non » sans fermer la porte<br>Le jeu des contraintes<br>Le recours à un tiers (avantages & inconvénients)<br>Les accélérateurs du conflit   | Présentation<br>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<br>La mobilisation des acteurs<br>Le respect des engagements<br>La formalisation de la sortie de crise | Présentation<br>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   |                                    |