

Durée : 1 jour.

Public :

Responsables de gestion locative et leurs collaborateurs. Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Acquérir les réflexes liés au contrôle des situations conflictuelles et se positionner en professionnel quel que soit le type de situation rencontré afin d'engendrer une relation positive construite sur la continuité.

Pré-requis :

Avoir des connaissances métiers sur l'un des aspects immobiliers (gestion, syndic, transaction, promotion?).

Méthodes :

Alternance d'apports théoriques et mises en situation. Formation opérationnelle illustrée par de nombreux exemples issus de cas réels.

Évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

Savoir identifier les sources de conflits avec les locataires et les propriétaires

Pour les locataires

Pour les propriétaires

Savoir anticiper leurs attentes et leurs demandes

Développer une attitude favorisant une gestion efficace des conflits

Prendre du recul

Analyser rapidement une situation donnée

Garder son calme face à un comportement agressif

Comprendre la situation conflictuelle

L'information du locataire ou du propriétaire

L'insatisfaction quant au service rendu

Le trouble de voisinage

Les autres problèmes

Apporter une réponse claire et satisfaisante

Canaliser les tensions

Expliquer et démontrer de manière pertinente

Gérer les objections

Proposer des situations amiables en préservant les intérêts de chacun

S'engager sur un plan d'action