

REF_3 PROGRAMME DE FORMATION

Communication

L'approche comportementale dans la gestion de la relation client

PRÉREQUIS : Notaires et/ou négociateurs et/ou collaborateurs au sein d'une étude notariale en contact avec la clientèle.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES : À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de

- Gagner en rapidité et en confort dans ses échanges avec ses clients.
- Renforcer sa capacité à négocier en osant prendre position.
- Accroître substantiellement sa capacité d'écoute.

DURÉE : 7h

EFFECTIF MAXIMUM : 12 personnes

MODALITÉ et DÉLAIS D'ACCÈS : Présentiel

ACCESSIBILITÉ : Nous consulter pour étudier les possibilités d'adaptation des contenus et des méthodes pédagogiques pour les personnes en situation de handicap.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

- Tour de table, recueil des attentes, paper-board
- Démarche active et coopérative alternant apports théoriques et exercices pratiques, 75 % du module repose sur des exercices issus du vécu professionnel des participants.
- Support remis à chaque participant, "boîte à outils" utilisable immédiatement.

La formation sera assurée par M. Patrick MAITO, universitaire, consultant et formateur à la démarche comportementale depuis plus de vingt-cinq ans.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des acquis de la formation par rapport aux objectifs
- Évaluation du degré de satisfaction des stagiaires via un questionnaire
- Feuilles d'émargement

VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de formation individuelle par mail

TARIF : selon devis

DÉROULÉ DE LA FORMATION

- I. Découverte collective des bons comportements.
- II. Identification en groupe des outils de la démarche comportementale.
- III. Comment écouter et qui écouter pendant un échange, que je sois ou pas à l'initiative de cet échange
- IV. Comment préparer un entretien si c'est moi qui suis à l'initiative de l'échange
- V. Comment terminer un entretien que je sois ou non à l'initiative de l'échange
- VI. Mise en pratique à partir d'exercices proposés par les participants
(75 % du module repose sur des exercices issus du vécu professionnel des participants)
- VII. Application de la démarche comportementale dans le cadre des ventes immobilières 36 h immo – Argumentaires vendeurs et acquéreurs

Nous contacter

Service formation

05 55 73 80 00

formation@immonot.com