

En session présentielle : Une formation axée sur la mise en place de bonnes pratiques où le stagiaire est constamment mis en situation par les jeux de rôle, étude de cas pratiques, soutenus par des apports de connaissances.

Des sessions centrées sur l'écoute et l'échange entre les participants et entre participants et formateur, où le niveau d'exigence est croissant. Remise d'outils SCORE AQUITAINE CONSEIL ET FORMATION aux participants.

Sanctions et Modalités d'évaluation

- Réalisation de quizz en fin de formation
- Attestation de Formation

Moyens de contrôle de l'assiduité

- Certificat de réalisation ou Attestation d'assiduité
- Feuille de présence

Les objectifs / Les bénéfices

- Savoir identifier la naissance d'un conflit
- Adapter ses comportements afin de mettre en place une stratégie de résolution du conflit
- Comprendre les grandes règles de la communication en jeu dans un conflit
- Utiliser des techniques de gestion du client difficile
- Savoir résoudre un conflit à l'aide de la technique DESC
- Avoir identifier un conflit
- Connaître les règles pour éviter le conflit
- S'être entraîné au bon geste

Public

Conseillers, Gestionnaires,
Patrons d'agence immobilière,
Toute personne encadrant un ou plusieurs conseillers

Prérequis

Aucun. Cette formation est accessible sans diplôme ni expérience préalable.

Le Déroulement du stage

- Durée : 8 heures
- Horaires : 9H-13H / 14H-18H
- Délai d'accès : 3 MOIS
- Lieu : Intra /Extra
- Nombre de stagiaires maximum : 10
- Formateur: Jonathan DE WYNDT

Accessibilité aux personnes handicapées

Cette formation est accessible à distance sur pc, tablette ou smartphone, en ligne. Si d'autres solutions peuvent mieux vous convenir, contactez notre référent handicap à l'adresse suivante : contact@score-aquitaine.fr

Tarifs

240,00 € H.T.