

# **Programme de Formation**

## **Maîtrisez les situations commerciales délicates avec assurance**

---

**Durée :** 2 jours (16 heures)

**Mode :** Présentiel ou Distanciel

**Formatrice :** Claire Lavédrine

### **Objectifs de la formation :**

- Perfectionner les compétences en communication pour améliorer les relations clients.
- Maîtriser les techniques de communication verbale, corporelle et vocale.
- Apprendre à gérer efficacement les situations difficiles.
- Renforcer la confiance et l'efficacité commerciale par une communication maîtrisée.

### **Public cible :**

Professionnels de l'immobilier souhaitant améliorer leur communication pour optimiser leurs interactions avec les clients.

### **Programme détaillé :**

#### **Jour 1 : Les Fondamentaux de la Communication**

##### **Accueil des participants et présentation de la formation**

- Objectifs de la formation
- Présentation des participants et attentes

##### **Les bases de la communication interpersonnelle**

- Les éléments essentiels de la communication : verbal, non-verbal, paraverbal
- L'importance de l'écoute active et empathique
- Les barrières de communication et comment les surmonter

##### **Pause**

##### **Communication verbale et écoute empathique**

- Techniques d'écoute active et empathique
- Identifier et comprendre les besoins du client
- Utilisation des questions ouvertes et fermées

##### **Déjeuner**

## **La Programmation Neuro-Linguistique (PNL) appliquée à l'immobilier**

- Introduction à la PNL : définition et concepts de base
- Comprendre et utiliser les préférences sensorielles (VAKOG)
- Techniques de synchronisation et de reformulation

### **Pause**

#### **Communication non-verbale et gestion des émotions**

- Le langage corporel : postures, gestes, expressions faciales
- Détecter et interpréter les signaux non-verbaux chez les clients
- Gérer ses émotions et celles des clients en situation de stress

#### **Réflexion et synthèse de la première journée**

- Questions/réponses
- Partage d'expériences et retours sur les apprentissages

### **Jour 2 : Techniques Avancées et Pratique**

#### **Retour sur la première journée**

- Questions et révisions des concepts abordés

#### **L'Analyse Transactionnelle dans la relation client**

- Introduction à l'Analyse Transactionnelle : États du Moi, transactions, positions de vie
- Applications pratiques dans la gestion des relations clients

### **Pause**

#### **Atelier pratique : Jeux de rôle et mises en situation**

- Simulations de situations de vente difficiles
- Utilisation des techniques apprises pour gérer les objections et conflits
- Feedback personnalisé pour chaque participant

### **Déjeuner**

#### **Renforcer les liens avec les clients**

- Techniques pour établir et maintenir une relation de confiance
- Fidélisation client : le suivi et l'entretien des relations après la vente
- Gestion des clients difficiles : stratégies pour apaiser les tensions

### **Pause**

#### **Synthèse et plan d'action personnel**

- Développement d'un plan d'action pour appliquer les compétences acquises
- Conseils pour continuer à améliorer sa communication
- Évaluation de la formation et feedback des participants

### **Clôture de la formation**

- Remise des attestations de formation
- Échanges et réseautage entre les participants

### **Méthodologie pédagogique :**

- **Théorie :** Apports théoriques sur les concepts de communication et psychologie appliquée.
- **Pratique :** Ateliers et mises en situation pour appliquer les techniques apprises.
- **Interactivité :** Échanges de groupe, feedback personnalisé et études de cas.

### **Évaluation :**

- Auto-évaluation des acquis en fin de formation.
- Évaluation continue au travers des ateliers pratiques.

---

Ce programme de formation offre un cadre structuré et complet pour permettre aux professionnels de l'immobilier d'améliorer leur communication et, par conséquent, leurs performances commerciales et leur chiffre d'affaires.

---

## Prérequis/Matériel

- \* Avoir une bonne maîtrise de la compréhension écrite et orale de la langue française.
- \* Aucun niveau d'étude requis.
- \* Avoir un ordinateur portable
- \* Etre un professionnel de l'immobilier
- \* Avoir une aisance orale

## Moyens pédagogiques, ressources

Une ingénierie de l'apprentissage et une pédagogie active qui utilisent quatre modes d'apprentissage qui sont le transmissif, le behavioriste, le constructivisme et le socio constructivisme avec une pédagogie inversée. Analyse de situations d'enseignement, construction avec les stagiaires des éléments à mettre en place, mise en pratique de la théorie apportée. Faire un état des lieux des connaissances du stagiaire et le compléter au fil de la formation avec pour objectif de créer des liens avec les différents objectifs de la formation. Atelier de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur.

## Mise en pratique des outils proposés.

Utilisation d'une pédagogie interactive, le stagiaire construit ses outils tout au long des journées de formation.

## Modalités pédagogiques

La formation peut être réalisée en Présentiel, en distanciel (classe virtuelle) synchrone.

## Cible

Créateurs d'entreprise en lien avec l'immobilier, chefs d'entreprises dans l'immobilier, agents immobiliers et négociateurs immobiliers

## Contact

Eve MORY, Responsable pédagogique et référente handicap –  
06.85.60.93.85