



GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE IMPAYÉ ET CONTENTIEUX

RECouvrez LA DETTE GRÂCE À OSER

2 JOURS - DISTANCIEL ET AUTOFORMATION

PARCOURS HYBRIDÉ

Adoptez une approche orientée solutions pour le recouvrement locatif

La méthode OSER offre une approche novatrice pour traiter les impayés des locataires en se concentrant sur les solutions plutôt que sur les problèmes. La formation se présente sous la forme d'un parcours hybride de 3 saisons, avec alternance de période d'autoformation et d'échange avec le formateur.

PUBLIC

Tout collaborateur.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- > Identifier les principes de l'Orienté Solutions pour transformer la relation avec le locataire
- > Maîtriser les techniques d'entretien pour rendre le locataire acteur de la résorption de sa dette
- > Développer une posture et une sémantique favorisant un rapport constructif avec le débiteur
- > Allier cadre juridique et mission sociale d'accompagnement

PÉDAGOGIE

Le module repose sur une pédagogie d'adaptive learning visant à ajuster en temps réel l'expérience d'apprentissage. Le parcours alterne apports théoriques et microlearning, afin de faciliter l'assimilation progressive des informations selon le rythme de chacun.

L'apprentissage est personnalisé grâce à une intelligence artificielle qui adapte le contenu en fonction des réponses et des performances de l'utilisateur.

Pour favoriser l'engagement et l'interactivité, le dispositif s'appuie sur du storytelling et intègre des formats variés comme des vidéos, des quiz et des études de cas.

MODALITÉS PRATIQUES

Le module est accessible depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone pendant 1 an (connexion internet requise) 24h/24.

Sur demande, ce module peut être suivi en autonomie ou intégré dans un parcours hybride, combinant temps en ligne et sessions en présentiel animées par un formateur

ÉVALUATION

Tout au long du parcours, l'apprenant est invité à valider ses acquis grâce à des quiz et des tests intermédiaires. Ces évaluations régulières permettent de mesurer la progression, d'identifier les points de consolidation et de recevoir un feedback en temps réel.

ACCÈS ET TARIFS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

aboubacar.diallo@afpols.fr - 06 62 96 21 66

PRIX : Sur devis.

DÉROULÉ DU PARCOURS

1

SAISON 1 : LES 5 ESSENTIELS DE LA MÉTHODE OSER E-LEARNING EN AUTONOMIE - 0,5 JOUR

Cette séquence initiale permet de s'approprier les fondamentaux de l'approche orientée solutions pour transformer la relation de recouvrement. Les activités incluent l'identification des leviers permettant aux locataires de trouver leurs propres solutions de règlement, la découverte des attitudes clés pour instaurer une relation de qualité et l'exploration des techniques pour susciter la motivation, moteur de l'investissement du locataire.

2

SAISON 2 : L'ORIENTÉ SOLUTIONS POUR VOS ENTRETIENS E-LEARNING EN AUTONOMIE - 0,5 JOUR

Cette phase vise à maîtriser la dynamique de l'entretien et la structure psychique du locataire. Les séquences proposent une comparaison détaillée entre l'entretien classique et l'approche orientée solutions, le repérage des trois positions possibles du locataire face à sa dette (V.P.A.) et le développement de l'empathie pour établir un rapport constructif.

3

SAISON 3 : LES 8 CLÉS D'UN ENTRETIEN RÉUSSI E-LEARNING EN AUTONOMIE - 0,5 JOUR

Cette étape finale permet de construire un protocole de recouvrement complet à travers huit clés d'applications concrètes. Le contenu porte sur la scénographie et la proxémie dans le bureau pour favoriser la relation, l'utilisation de l'équation transformative pour déclencher la motivation, et les techniques pour rappeler la loi sans rompre le dialogue (le PIP).