

AMÉLIORER LA RELATION LOCATAIRE GRÂCE AUX OUTILS DIGITAUX

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

L'impact des outils numériques sur la relation locataire et la qualité de service

Les bailleurs s'appuient aujourd'hui sur des services digitaux pour renforcer la qualité de service auprès de leurs locataires. Des outils numériques tels que le compte client en ligne, la gestion des demandes, le paiement du loyer ou encore la réalisation des états des lieux font désormais partie intégrante des systèmes d'information... et du quotidien des équipes de proximité. Cette formation, spécialement conçue pour le personnel de proximité, vise à développer leurs compétences et leur aisance dans l'utilisation de ces outils, afin de mieux accompagner les habitants au quotidien et renforcer le lien entre service digital et présence sur le terrain.

PUBLIC

Les personnels en contact avec les locataires (responsable de site, agent d'accueil, gardien, personnel de proximité...) . Tout professionnel souhaitant progresser sur ce sujet.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › analyser les enjeux de la qualité de service autour des outils numériques
- › découvrir la nature des outils digitaux/numériques
- › co-construire les éléments de langage afin d'expliquer l'utilisation des outils numériques
- › expliquer les applications numériques du bailleur à tout interlocuteur.

PÉDAGOGIE

Cette formation s'articule autour d'ateliers et de travaux en sous-groupe, de la méthode, de la pratique, des expériences, du questionnement et de la réflexivité.

ÉVALUATION

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

ANIMATION

Solenne DUTHOIT, Consultante-formatrice, coache certifiée, spécialiste en communication interne et externe.

DATES DES SESSIONS INTER

les 13-14 et 28 mai 2027 - Présentiel à Paris

les 13-14 et 28 mai 2027 - Distanciel

les 8-9 et 19 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 2 410 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

nora.diop@afpols.fr - 06 98 64 45 31

EN INTRA

Ce stage peut être organisé en intra ou adapté sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

Les enjeux de la qualité - ½ journée en visio

Un temps de prise de contact permettra de préparer le groupe à l'enjeu de la qualité de service et des outils numériques de la relation client de son bailleur.

2

PENDANT - EN GROUPE

Les enjeux de la qualité

- analyse des enjeux de la qualité de service des bailleurs présents grâce aux outils numériques et la relation quotidienne avec les locataires
- découverte des outils numériques, les différents environnements
- mettre en place une cartographie pour comprendre leur utilité dans mon quotidien et/ou celui du client-locataire

L'utilisation des outils

- les différentes utilisations de l'outil selon son positionnement client ou représentant du bailleur
- comprendre le fonctionnement et les principes d'un outil numérique du point de vue de l'utilisateur
- mettre en place des éléments d'explication de l'utilisation pour aider le client locataire dans sa pratique quotidienne
- rédaction de principes d'utilisation, identification des bonnes pratiques en matière de confidentialité des accès aux applications numériques des locataires

La relation avec le locataire

- préparation de la rencontre avec un locataire
- comprendre leurs difficultés et facilités dans l'utilisation des outils numériques du bailleur
- améliorer la qualité de la relation avec le client- locataire dans l'utilisation des outils numériques
- entraînement à l'explication d'un outil, tour à tour dans le rôle du client-locataire ou du représentant du bailleur
- identification et partage des bonnes pratiques

En synthèse

- mise en place d'une base de « questions fréquemment posées »
- les participants partent avec un objectif personnel à mettre en place qui sera à partager lors de la visio à J+7.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

Mise en oeuvre en situation de travail - ½ journée en visio

- proposition d'un temps de partage de la formation entre apprenants dans les 10 jours (maximum) qui suivent la session pour avancer et partager sur les pratiques
- présentation du résultat de l'objectif personnel au reste du groupe.