2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

LA COMMUNICATION AU QUOTIDIEN AVEC LES LOCATAIRES ET LES PARTENAIRES

C0161

PUBLIC

Personnel de proximité en contact avec les locataires ou les demandeurs.
Chargé de clientèle.
Responsable de site.
Gardien d'immeuble.
Technicien d'immeuble.

OBJECTIFS

› situer son rôle en tant que représentant de l'organisme auprès des habitants
› créer les conditions d'accueil en fonction des situations relationnelles
› communiquer les informations nécessaires à la vie pratique des locataires
› adapter sa communication aux différentes situations : sur site, à la loge, au point d'accueil...
› mettre en œuvre l'attitude adaptée à la situation rencontrée.

PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Le stage fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements intensifs à partir des situations professionnelles les plus couramment rencontrées par les participants.

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.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

Être à l'aise et efficace dans toute situation.

Les personnels de proximité entretiennent un lien avec des locataires ayant chacun leur spécificité. Affronter cette diversité demande une adaptation constante. Être dans une posture d'accueil, apporter des réponses efficaces et garder un équilibre dans l'échange demandent des qualités relationnelles et une sérieuse maîtrise des outils de communication. De la même manière, la relation avec les partenaires et les prestataires est renforcée par une communication adaptée.

CONTENU

La qualité de service et la relation au client
› la typologie et les spécificités des situations
› le locataire est un habitant et un client

Gérer la relation au quotidien
› analyse des éléments entrant en jeu dans la communication
› les techniques favorisant la communication : reformulation, écoute active, questionnement
› les caractéristiques d'évolution de la communication

Conduire différentes situations de communication
› recueillir de l'information
› transmettre une consigne
› donner une explication
› orienter vers un autre service

Adapter sa communication à différentes situations professionnelles
› la demande de logement
› la demande d'intervention technique
› le rappel des engagements liés au contrat de location
› le traitement du conflit de voisinage
› la visite de logement

Se positionner dans la relation
› développer une relation positive en maintenant une attitude professionnelle
› se positionner dans un échange tripartite : partenaire / locataire / bailleur
› maîtriser ses propres réactions
› s'affirmer dans sa fonction
› faire face aux signes d'opposition et à l'agressivité.

ANIMATION

Daniel BOURGY ou Hélène FEILDEL ou Martine VAN BIERVLIET, Consultants-formateurs spécialisés en communication interpersonnelle.

DATES CLASSE VIRTUELLE

22 et 23 avril 2024
26 et 27 septembre 2024
5 et 6 décembre 2024

PROLONGEMENTS

Orienter efficacement le client (C0151).
Prévenir et gérer les situations de conflits (C0166).

PRIX NET : 1475 EUROS - 14 h de formation
Ce prix comprend l'accès à la plateforme de diffusion.
Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.
RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Véronique ROUCHOSSÉ - 06 60 98 55 46. **veronique.rouchosse@afpols.fr**
Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. ***referenthandicap@afpols.fr***