C0445

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

SÉMANTIQUE ÉCRITE ORIENTÉE SOLUTIONS : LE CAS DU RECOUVREMENT

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL

NOUVEAUTÉ

Optimiser ses écrits pour mobiliser durablement les locataires

L'expérience montre que quand les écrits aux contenus répressifs ont un effet, celui ci n'est pas durable. Accoutumés à leur réitération, les destinataires n'en prennent souvent pas connaissance. L'enjeu du bailleur est donc de communiquer par écrit de manière optimisée avec un public diversifié dont les motivations variées ne sont pas toujours connues du bailleur. Dans ces conditions, comment favoriser les représentations du locataire, encourager ses décisions et déclencher son passage à l'action ? C'est notamment à cette problématique que cette formation répond.

PUBLIC

Chargé de clientèle, Conseiller social, Chargé de recouvrement, Manager des collaborateurs du secteur social ou du recouvrement.

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi au moins une formation à la sémantique orale orientée solutions C0138 et C0141.

OBJECTIFS

› analyser l'impact des mots et des phrases employés dans ma communication écrite

› identifier les quatre matrices de courriers adaptées aux situations de recouvrement

› identifier comment structurer un e-mail ou un courrier orienté solutions

› structurer mes interventions écrites en cohérence avec le stade du dossier et l'objectif recherché.

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques. Analyses sémantiques, et travaux pratiques à partir des écrits réellement utilisés par les participants.

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

Christophe PERROT, Formateur en process de recouvrement et relations locataires.

DATES DES SESSIONS INTER

les 4-5 mars et le 30 juin 2027 - Distanciel

les 29-30 septembre 2027 et le 21 janvier 2028 - Distanciel

PRIX NET : **2 410 EUROS**

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr -

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

- À la rencontre de votre formateur.
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

2 PENDANT - EN GROUPE

Concilier la diversité culturelle et connaitre les 9 Lois sémantiques universelles

- lois de la bonne forme, de continuité, de proximité, de similarité / lois de destin commun, de symétrie et de clôture
- loi de Hermann Ebbinghaus : savoir utiliser les emplacements stratégiques dans un courrier pour augmenter la mémorisation du lecteur
- loi de connectivité : savoir connecter et créer des enchainements dans un courrier pour favoriser la compréhension du contenu puis les actions

La sémiotique orientée solutions

- la loi de Miller : la quantité d'objets mémorisés dans un courrier ?
- la loi de Fitts : enchainements stratégiques d'un courrier efficace
- la typographie orientée solutions : quelles polices utiliser ?

Structure et contenus orientés sémantiques orientés solutions

- comment avoir un visuel courrier orienté solutions : les zones chaudes et froides
- comment favoriser l'action d'un locataire grâce à un courrier : Les 9 principes de la communication orientée solutions
- comment avoir un courrier de relance efficace : les 7 règles
- la structure tri-modulaire des courriers orientés solutions : réaliser une matrice, susciter l'intérêt, provoquer l'envie, optimiser l'action

Les différences matrices orientées solutions

- les écrits informatifs / les écrits de demande d'action (paiement, action, troubles...) / comment renforcer les écrits de demandes de paiement ?
- les écrits de rappels à la Loi (SLS) / les écrits pour situations à fort enjeux

Le lexique sémantique orienté solutions et les grilles d'évaluation

- parler de la dette sans braquer - Tournures à éviter ou à privilégier
- grille d'auto-évaluation du rédacteur, grille d'évaluation d'impact
- grille d'évaluation d'efficacité et d'impact sur le locataire

Les communications écrites dématérialisées

- les 7 clefs d'un email efficace et impactant
- les SMS : structure, contenus et usages
- clefs pour favoriser la compréhension des destinataires non francophones

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

En binôme : création d'un projet de courrier lié au recouvrement et plus généralement à la procédure - Echanges avec le formateur pour améliorations

En groupe : Correction , ajustements et finalisation des projets.