C0151

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT

CHARGÉ D'ACCUEIL : ORIENTER EFFICACEMENT LE CLIENT

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Accueillir physiquement et à distance

L'accueil des locataires ou demandeurs se fait encore beaucoup en face-à-face et par téléphone. Mais les bailleurs développent des espaces de plus en plus dématérialisés. Ce stage fait le point sur les pratiques de relation client dématérialisée et permet surtout d'entraîner ses savoir-faire relationnels mobilisés dans les situations d'échanges en face-à-face et par téléphone.

PUBLIC

Chargé d'accueil, Collaborateur prestataire en contact avec les locataires ou les entreprises prestataires.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

› utiliser l'espace d'accueil et les outils d'information
› organiser le temps en face-à-face, au téléphone, voire à distance (numérique)
› développer des attitudes d'accueil en face-à-face et au téléphone
› utiliser les nouveaux moyens de communication
› gérer les espaces temps de communication, valoriser voix et postures.

PÉDAGOGIE

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

Thomas BLANCO, Consultant-formateur expert en gestion de proximité, relation clients.

DATES DES SESSIONS INTER

les 21 et 22 juin 2027 - Distanciel
les 26 et 27 octobre 2027 - Présentiel à Paris
les 26 et 27 octobre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

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

La dimension commerciale de l'accueil
- se présenter
- les besoins et attentes des clients
- la relation client/fournisseur de l'accueil
- les critères de qualité de l'accueil

L'entretien en face-à-face
- prise de contact et clarification de la demande
- mise en place du climat de confiance
- définir un questionnaire approprié pour chaque besoin
- apporter des réponses assertives en développant une attitude d'ouverture
- orientation vers la personne ou le service concerné
- renseigner, donner une explication, prendre un message
- prise de congé

L'entretien d'accueil au téléphone
- informer, orienter, filtrer, éconduire, faire patienter
- attitudes et règles du langage téléphonique

La dimension comportementale
- les attitudes d'ouverture / la gestion du flux et des situations d'urgence / dire non à une demande sans dire non à la personne
- les situations difficiles : faire face à la nervosité, à l'agression verbale, etc.

La numérisation de la relation client
- panorama des pratiques : extranet, SMS, services en ligne, réseaux
- accompagner le locataire/le demandeur dans l'usage de ces nouveaux espaces numériques / définir les critères de sélection quant aux meilleurs outils d'échange actuels

L'organisation du poste et les outils
- supports papier (livret de locataire, plan, quittance, schéma des réparations locatives, demande de logement, information du demandeur...) / supports numériques...

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.