

C0161

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# LA COMMUNICATION AU QUOTIDIEN AVEC LES LOCATAIRES ET LES PARTENAIRES

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## 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.

### PUBLIC

Personnel de proximité en contact avec les locataires ou les demandeurs, chargé de clientèle, responsable de site, gardien d'immeuble.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### 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
- › mettre en œuvre l'attitude adaptée à la situation rencontrée.

### PÉDAGOGIE

Le stage fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements intensifs à partir des situations professionnelles 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 ou Ludovic RENZI, Consultants-formateurs expert en gestion de proximité

### DATES DES SESSIONS INTER

les 1 et 2 juin 2026 - Présentiel à Paris  
les 15 et 16 juin 2026 - Distanciel  
les 10 et 11 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1560 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

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

#### 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.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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