

C0250

GESTION DE PROXIMITE GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

LES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE ET L'ENTRETIEN AVEC LE LOCATAIRE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Optimiser les interventions techniques et renforcer la relation locataire

Une réponse efficace aux demandes d'interventions techniques est un élément-clef de la qualité du service rendu. Un mauvais traitement a des incidences sur l'image de l'organisme et un coût financier indéniable. C'est pourquoi il est indispensable de réaliser à la fois un diagnostic technique fiable qui permette de déclencher des interventions adaptées, mais aussi de pouvoir préciser au locataire qui interviendra dans quels délais et comment il sera informé. Il est enfin primordial de veiller à une cohésion d'équipe dans la chaîne de transmission.

PUBLIC

Téléconseiller, agent d'accueil, gardien, technicien de maintenance.

PRÉ-REQUIS

Avoir des connaissances sur le fonctionnement des équipements des parties communes et privatives.

OBJECTIFS

- > identifier la recevabilité d'une demande sur le plan légal et réglementaire
- > utiliser le vocabulaire technique des différents composants du logement et établir un diagnostic technique fiable
- > transmettre aux services concernés des informations précises, concises et exploitables
- > conduire des entretiens efficaces.

PÉDAGOGIE

Exercices avec le questionnaire adapté afin de préciser son diagnostic et faciliter le traitement de la réclamation. Analyse des sollicitations les plus courantes en utilisant des apports méthodologiques.

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 Mikael DEPOPLIMONT ou Hélène FEILDEL, Consultants-formateurs experts en gestion locative..

DATES DES SESSIONS INTER

les 2 et 3 mars 2026 - Distanciel

les 5 et 6 novembre 2026 - Distanciel

les 5 et 6 novembre 2026 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 0 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

Pertinence d'une demande sur le plan légal et réglementaire

- rappel des textes juridiques sur le partage des responsabilités
- utiliser les outils mis à disposition pour définir le caractère locatif ou non de la demande
- les différentes garanties après réception des travaux

Diagnostic technique fiable et transmission d'informations exploitables

- la typologie des réclamations
- l'analyse et le diagnostic des demandes d'intervention dans les parties communes et privatives concernant les revêtements, les équipements
- le degré d'urgence et les priorités évalués dans l'entité de la structure
- les modalités d'intervention
- la digitalisation dans le traitement des demandes techniques des locataires
- la transmission des données techniques numérisées

Conduire des entretiens efficaces

- la prise de contact / mener un questionnaire méthodique

Différencier fait, opinion, sentiment

- clarifier la demande du locataire /expliquer, conseiller, convaincre
- savoir dire non et maintenir une relation positive
- discerner la mauvaise foi et rétablir la confiance

Transmettre une information fiable et exploitable en interne ou à une entreprise

- le langage approprié
- les priorités
- les supports.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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