



GESTION LOCATIVE

Gestion des incivilités et des conflits

1 jour

Présentiel

Réf. GIC-430

Horaires :

9h - 12h / 13h - 17h

Modalités et délais d'accès :

Les dates sont définies avec l'organisme exprimant le besoin. Possibilité de regrouper des stagiaires sur une même session

Prérequis :

Aucun prérequis

Moyens pédagogiques :

Enseignement théorique et cas pratique - support théorique - certificat de réussite ou attestation de suivi

Accessibilité :

Places limitées, locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite

Moyens d'évaluation de la formation : Mise en situation au travers d'un cas pratique - questionnaire à choix unique en fin de formation - grille d'évaluation

Objectifs pédagogiques

- Identifier les formes d'incivilités rencontrées au téléphone et en présentiel ainsi que leurs déclencheurs
- Comprendre les causes récurrentes de tensions, l'impact des biais cognitifs et les différences d'attentes selon les générations
- Mettre en œuvre des techniques de communication permettant de désamorcer un conflit
- Analyser une situation conflictuelle pour distinguer les éléments factuels, émotionnels et relationnels
- Choisir et adapter une stratégie d'apaisement selon le canal et la posture professionnelle souhaitée
- Construire une réponse apaisée, structurée et professionnelle afin de clôturer efficacement un conflit

Gestion des incivilités et des conflits

Programme

Jour 1 :

- 9h - 12h : Comprendre et identifier les incivilités, reconnaître les mécanismes qui déclenchent ou aggravent un conflit
 - Formes d'incivilités : verbales, comportementales, émotionnelles
 - Signaux d'alerte et premières réactions déconseillées
 - Situations typiques rencontrées dans l'immobilier et échanges autour des situations vécues
 - Déclencheurs émotionnels et contextuels, biais cognitifs les plus fréquents
 - Différences d'attentes entre générations dans la relation client
 - Décryptage collectif de situations réelles ou inspirées du terrain

- 13h - 17h : Adopter les techniques de communication adaptées, prévenir, gérer et clôturer un conflit
 - Écoute active et reformulation, communication non violente : exprimer sans aggraver
 - Méthode DESC : structurer une réponse efficace
 - Posture professionnelle au téléphone et en présentiel
 - Jeux de rôle et retours d'expérience : exercices courts, scénarios téléphone et présentiel
 - Utiliser les outils qui réduisent le risque de tensions : cadre, transparence, écrits structurés
 - Désamorcer rapidement : recentrer, apaiser, recadrer sans rigidité et savoir mettre fin à un échange tendu
 - Conseils opérationnels et retours d'expérience
 - Évaluation par questionnaire à choix unique et tour de table : « Ce que je vais appliquer dès demain »