



PROGRAMME « IMMOBILIER » DEBUTANT

OBJECTIF :

Maîtriser le vocabulaire spécifique, les expressions et les tournures de phrases inhérents aux métiers de l'immobilier, principalement à l'oral.

PRE-REQUIS :

Aucun

SITUATIONS ABORDEES :

Au cours de ce module, le stagiaire apprendra à :

- Se présenter
- Epeler
- Manier les nombres
- Poser des questions simples
- Accueillir un client dans l'entreprise
- Accueillir un client au téléphone
- Prendre un message téléphonique
- Prendre en compte le bien du vendeur (caractéristiques, prix, délais...)
- Prendre en compte les attentes de l'acheteur (idem)
- Proposer une visite (prendre rendez-vous, expliquer l'heure, le lieu...)
- Décrire des lieux, effectuer la visite d'un bien
- Accepter ou refuser poliment
- Négocier, argumenter
- Utiliser différents registres de langage en fonction de l'interlocuteur et de la situation

Ce programme est donné à titre indicatif pour un module de 30h et pourra être adapté en fonction du niveau et des besoins du stagiaire.

METHODE PEDAGOGIQUE

Notre méthode est totalement axée sur l'apprenant. Chaque programme sera adapté en fonction du stagiaire, de son niveau, son âge, sa langue et culture d'origine, sa motivation, ses objectifs et ses besoins.

La pratique de la langue dans une optique de communication est la priorité. Elle devient rapidement possible par des mises en situation orales et écrites et par l'acquisition progressive du vocabulaire et des structures de la langue adaptées au niveau et aux besoins du stagiaire.

FORMATEURS

Tous nos formateurs sont de langue maternelle ou parfaitement bilingues, expérimentés et spécialisés dans la formation pour adultes.



PROGRAMME « IMMOBILIER » INTERMEDIAIRE

OBJECTIF :

Maîtriser le vocabulaire spécifique, les expressions et les tournures de phrases inhérents aux métiers de l'immobilier, principalement à l'oral.

PRE-REQUIS :

Niveau intermédiaire dans la langue concernée. (*niveau A2-B1 du Cadre Européen Commun de Référence*)

SITUATIONS ABORDEES :

Au cours de ce module, le stagiaire apprendra à :

- Accueillir un client dans l'entreprise
- Accueillir un client au téléphone
- Présenter sa société, son activité
- Prendre un message téléphonique
- Prendre en compte le bien du vendeur (caractéristiques, prix, délais...)
- Prendre en compte les attentes de l'acheteur (idem)
- Proposer une visite, expliquer ce qu'est un bon de visite
- Effectuer la visite d'un bien et le présenter
- Présenter le bien et ses atouts
- Faire et transmettre une proposition de prix
- Faire patienter
- Accepter ou refuser poliment
- S'excuser
- Négocier, argumenter
- Exprimer l'obligation
- Utiliser différents registres de langage en fonction de l'interlocuteur et de la situation

Ce programme est donné à titre indicatif pour un module de 30h et pourra être adapté en fonction du niveau et des besoins du stagiaire.

METHODE PEDAGOGIQUE

Notre méthode est totalement axée sur l'apprenant. Chaque programme sera adapté en fonction du stagiaire, de son niveau, son âge, sa langue et culture d'origine, sa motivation, ses objectifs et ses besoins.

La pratique de la langue dans une optique de communication est la priorité. Elle devient rapidement possible par des mises en situation orales et écrites et par l'acquisition progressive du vocabulaire et des structures de la langue adaptées au niveau et aux besoins du stagiaire.

FORMATEURS

Tous nos formateurs sont de langue maternelle ou parfaitement bilingues, expérimentés et spécialisés dans la formation pour adultes.

ACCUEILLIR UN CLIENT PHYSIQUEMENT ET AU TELEPHONE

Face à une concurrence accrue, les entreprises ont besoin de se démarquer. Le rapport humain et vos talents relationnels apportent une plus-value qui fait souvent la différence. L'accueil, bien plus qu'un simple contact, est l'image de l'entreprise et de ses valeurs.

Cette formation vous aide à développer vos axes d'amélioration, tout en s'appuyant sur vos points forts.

Public : agents d'accueil, réceptionnistes, secrétaires, commerciaux, toute personne en contact avec le client

Programme :

- **Les principes de la communication:**
 - Le verbal et le non-verbal,
 - l'écoute
 - les valeurs
 - les caractéristiques personnelles dans la communication,
 - les faits, les sentiments, les opinions
 - comment dire NON, le NON positif.
- **Les étapes et principes de l'accueil :**
 - contact, l'image de l'entreprise (tenue, langage, disponibilité, déontologie), les expressions du visage, gestes et postures.
 - la découverte de son client : écoute, questionnement, reformulation, identification du client
 - la prestation d'accueil : empathie, objectivité, information
 - la conclusion : la prise de congé, l'accord, l'engagement
- **La communication par téléphone :**
 - Les caractéristiques
 - la voix
 - les techniques
 - les expressions à utiliser ou à éviter
 - la prise de note et la planification des appels sortants
- **La gestion de conflits :**
 - gérer ses propres émotions
 - créer un climat de confiance
 - établir les faits, dédramatiser
 - écouter
 - savoir dépasser le conflit et trouver un compromis satisfaisant
 - conclure un conflit de manière positive

Outils et Techniques utilisés : Mises en situations et Jeux de rôles – Apports théoriques - Outils de PNL et d'AT –partages d'expériences

Organisation du Module :

- **Durée :** 3 jours
- **Groupes :** 4 à 10 personnes maxi

GERER LES CONFLITS ET TRAITER LES LITIGES

Programme :

- **Maîtriser les règles de la communication :**
 - le verbal et le non-verbal.
 - Les cadres de références.
 - Les amplitudes de comportement (abusif, adapté, rétracté).
 - Territoire et empiètement.
- **Contrôler l'agressivité :**
 - Les lois d'influence.
 - Les attitudes de Porter.
 - Apprendre l'écoute et la reformulation.
 - Savoir utiliser les questions.
 - Comprendre les besoins de l'agressif.
 - Savoir dire « non »
 - Avoir confiance en soi
- **Comment vivre l'agressivité ?**
 - Contrôler le flux.
 - Savoir gérer le stress
 - Utiliser les 4 niveaux de l'expression.
 - Gérer les émotions par la respiration.

Outils et Techniques utilisés : *Apports théoriques – Mises en situations et Jeux de rôles – Etudes de cas - Outils de PNL et d'AT*

Organisation du Module :

- Durée : 2 jours
- Groupes : 6 à 10 personnes maxi

TRAVAILLER EN EQUIPE

Programme :

- Les principes de la communication
 - La communication verbale/non verbale
 - L'écoute
 - Les valeurs
 - Les caractéristiques personnelles dans la communication
 - Les faits, les sentiments, les opinions
 - Le NON positif, savoir dire NON
- Savoir communiquer pour être plus efficace
 - Gérer ses propres émotions
 - Créer un climat de confiance
 - Etablir les faits, relativiser
 - Exprimer ses sentiments, exprimer ses besoins
 - S'affirmer
 - Ecouter
 - Résoudre et conclure un conflit de manière positive
 - Transformer les problèmes en solutions
- Approche physiologique et psychologique du stress
 - Les causes et symptômes du stress
 - Le système de croyances personnelles
 - Les pensées automatiques
 - Le mécanisme de déformation de l'information
- Les attitudes à adopter pour gérer le stress
 - Le NON positif, savoir dire NON
 - La confiance en soi
 - La gestion du temps
- Le travail en équipe et la dynamique de groupe
 - Les concepts
 - La dynamique de groupe dans l'environnement professionnel
 - Travail individuel et travail de groupe : trouver des solutions en groupe
 - La communication de groupe
 - Ecouter et donner son avis
 - La prise de décision

Outils et Techniques utilisés : *Apports théoriques – Etudes de cas – Mises en situations et Jeux de rôles – Outils de PNL et d'AT*

Organisation du Module :

- Durée : 3 jours
- Groupes : 4 à 10 personnes