



La communication au quotidien avec les habitants (locataires...)

OBJECTIFS

-  Situer son rôle en tant que représentant de l'organisme auprès des habitants
-  Créer les conditions d'accueil en fonction des situations
-  Communiquer les informations nécessaires à la vie pratique des habitants
-  Etre à l'aise dans les différentes situations : sur site, à la loge...
-  Mettre en oeuvre l'attitude adaptée à la situation rencontrée

PROGRAMME

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

Conduire différentes activités 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

Maîtriser ses propres réactions et s'affirmer dans sa fonction
Développer une relation positive en maintenant une attitude professionnelle
Faire face à l'agressivité (initiation... voir notre module spécifique)

DUREE

1 jour

PUBLIC

Gardiens d'immeuble
Agents...

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Apports théoriques
Mise en situation
Echanges sur des cas réellement rencontrés par les stagiaires

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

