

MODULE DIGITAL AFPOLS



Two hands are shown in the background. The left hand is holding several Euro banknotes, including a 50 Euro note and a 20 Euro note. The right hand is pointing towards the banknotes. The image is overlaid with semi-transparent rectangular boxes in shades of red and grey.

Oser

Comment remettre le paiement du loyer au cœur des priorités du locataire et pérenniser ses paiements ?

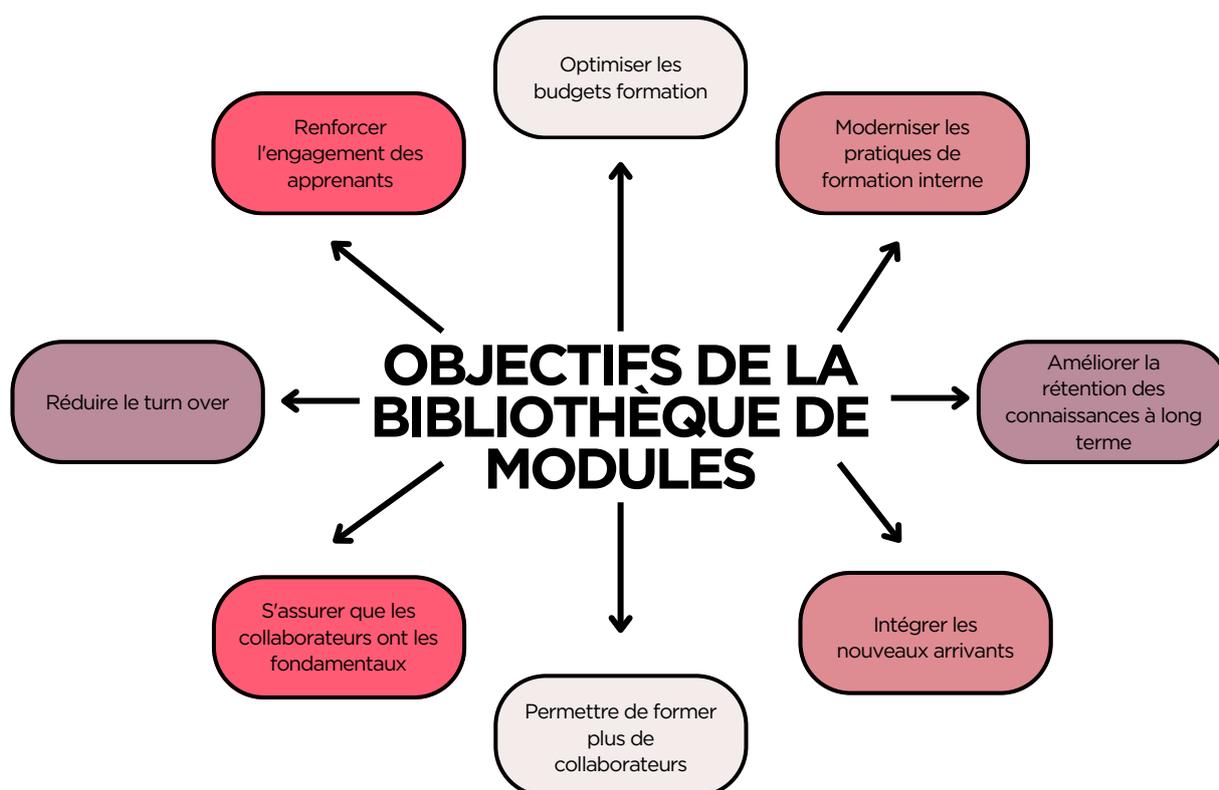
MODALITÉS ET CONTENUS
PÉDAGOGIQUES



CRÉEZ VOTRE BIBLIOTHÈQUE DE FORMATIONS

L'Afpols met à votre disposition son savoir-faire et ses expériences en matière de conception et d'exploitation de ses modules digitaux de formation.

Adaptés pour pouvoir être hybrides, ils sont construits de manière à offrir un apprentissage optimisé en s'appuyant sur du storytelling.





L'ADAPTIVE LEARNING

Les modules de formation que nous proposons s'appuient sur le principe d'adaptive learning.

Contrairement à une formation classique qui propose le même parcours à tous les participants, l'adaptive learning ajuste en temps réel l'expérience d'apprentissage pour maximiser l'efficacité et l'engagement.

Les plus du dispositif

Thématiques des Modules

Des thématiques orientées sur les métiers du logement social.
Certains modules peuvent être co-construit avec l'entreprise.

Contenu Interactif

Les modules sont conçus pour favoriser l'engagement des apprenants à travers des activités interactives : vidéos, quiz, études de cas... Notre technologie permet de créer un environnement d'apprentissage dynamique, où les utilisateurs peuvent tester leurs connaissances au fur et à mesure.

Actualisation des modules

Les modules de formation s'actualisent avec la législation et les nouvelles lois.
Nous garantissons que les contenus des formateurs sont à jour des réglementations et de l'actualité législative.



LES PLUS DU DISPOSITIF

Adaptabilité

Les modules s'adaptent au rythme et aux besoins de chaque apprenant. Grâce à l'intelligence artificielle intégrée, les parcours peuvent être personnalisés en fonction des réponses et des interactions de l'utilisateur.

Microlearning

Les modules sont souvent divisés en courtes sessions, permettant aux apprenants d'assimiler les informations de manière progressive et flexible.

Évaluation Continue

Utilisation de quiz et de tests intermédiaires pour évaluer la compréhension des apprenants et adapter le contenu en fonction de leurs performances.

Feedback en Temps Réel

Les apprenants reçoivent des feedbacks immédiats après chaque activité, ce qui facilite la correction des erreurs et l'amélioration des compétences.

La possibilité d'hybridation

En s'appuyant sur nos modules digitaux de formation, vous avez la possibilité d'hybrider vos formations, alternant digital et présentiel avec un formateur.



LES PLUS DU DISPOSITIF

Accessibilité 24/7

Les modules sont accessibles à tout moment, permettant aux apprenants en poste de se former selon leurs disponibilités.

Multi-plateforme

Les formations sont disponibles sur divers supports (ordinateurs, tablettes, smartphones), facilitant l'accès aux contenus depuis n'importe quel endroit.



OBJECTIFS

-
- Optimiser la relation client dans une démarche de recouvrement des loyers
 - Améliorer les taux de recouvrement
 - Appréhender la méthode Orienté solutions

Public

- Chargé.e de clientèle, Conseiller.ère social, Chargé.e de recouvrement, Managers, personnel d'accueil et de centre de relation clientèle
- RH ou directeur de la gestion locative

Durée estimée

- 1,5 jours

En option

- Afin d'optimiser l'expérience d'Oser, nous vous conseillons fortement d'hybrider le parcours avec des échanges avec Christophe PERROT, à l'origine du dispositif.

Les avantages à hybrider :

- Analyser les retours d'expérience
- Soutenir le processus d'apprentissage dans le temps
- Apporter des réponses personnalisées

Tarif

- 11 000 €



LE PARCOURS OSER

SAISON 1

OBJECTIFS

- Comprendre comment agir grâce à la méthode orienté solutions
- Identifier les principes fondateurs
- Acquérir des compétences simples d'entretien Orienté Solutions

CONTENU

- Comment vous mettre et mettre votre locataire en situation de réussite dans le cadre d'un entretien de recouvrement ?
- Identifier les leviers permettant aux locataires de trouver leurs propres solutions de règlement de leur dette
- Pourquoi et comment instaurer une relation de qualité avec votre locataire au cours de l'accompagnement
- Quelles attitudes pour rendre votre entretien de recouvrement efficace ?
- La motivation est le moteur de l'action, elle conditionne l'investissement du locataire et la pérennité du paiement de ses loyers

SAISON 2

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques de l'entretien Orienté solutions pour le recouvrement
- Rendre le locataire acteur de la résorption de sa dette
- Construire une relation forte avec le débiteur

CONTENU

- Le modèle orienté solutions : Ce que c'est et quand le mettre en œuvre ?
- Caractéristiques détaillées et comparaison avec l'entretien classique, les points forts indispensables, dynamique de l'entretien, effets comparés.
- Approfondissement et renforcement de la préparation de l'entretien "orienté solutions"
- Composantes orientées solutions lors de l'accueil, les langages, la structure psychique du locataire
- Approfondissement, détails et repérage des différentes positions du locataire au regard de sa dette.
- Les 3 positions possibles du locataire en entrée de rencontre, la sémantique.



LE PARCOURS OSER

SAISON 3

OBJECTIFS

- Construire un protocole de recouvrement orienté solutions à travers 8 clés d'applications
- Produire des synergies autour de la question du recouvrement
- Maîtriser les techniques de l'entretien orienté solutions

CONTENU

- L'accueil du locataire en face à face
- Scénographie et positionnement dans le bureau
- La durée efficace d'un entretien Orienté solutions
- Établir un rapport constructif avec le locataire
- La sémantique orale orientée solutions et les langages
- Rappeler à la loi sans menacer ni rompre le dialogue (le PIP)
- Comment répondre aux demandes du locataire lorsqu'il cherche inconsciemment ou non à bloquer notre action ?
- Technique pour déclencher la motivation au paiement du loyer
- Technique pour soutenir la motivation du locataire
- Comment conclure un entretien et préparer au suivi efficace des paiements



Association pour la formation professionnelle continue
des organismes de logement social

47 rue Popincourt - 75011 Paris. Tél. 01 40 75 52 74
www.afpols.fr

CONTACT :

Benoit BARRE

benoit.barre@afpols.fr