

LA COMMUNICATION AU QUOTIDIEN AVEC LES LOCATAIRES ET LES PARTENAIRES

C0161

ENJEUX

Être à l'aise et efficace dans toute situation.

Les personnels de proximité entretiennent un lien avec des locataires ayant chacun leur spécificité. Affronter cette diversité demande une adaptation constante. Être dans une posture d'accueil, apporter des réponses efficaces et garder un équilibre dans l'échange demandent des qualités relationnelles et une sérieuse maîtrise des outils de communication. De la même manière, la relation avec les partenaires et les prestataires est renforcée par une communication adaptée.

PUBLIC

Personnel de proximité en contact avec les locataires ou les demandeurs. Chargé de clientèle. Responsable de site. Gardien d'immeuble. Technicien d'immeuble.

OBJECTIFS

- › situer son rôle en tant que représentant de l'organisme auprès des habitants
- › créer les conditions d'accueil en fonction des situations relationnelles
- › communiquer les informations nécessaires à la vie pratique des locataires
- › adapter sa communication aux différentes situations : sur site, à la loge, au point d'accueil...
- › mettre en œuvre l'attitude adaptée à la situation rencontrée.

PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Le stage fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements intensifs à partir des situations professionnelles les plus couramment rencontrées par les participants.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

ANIMATION

Martine VAN BIERVLIET, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques de relogement.

DATES CLASSE VIRTUELLE

24 et 25 mars 2025
12 et 13 juin 2025
23 et 24 octobre 2025

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

2 PENDANT - EN GROUPE

- **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 : reformulation, écoute active, questionnement
 - › les caractéristiques d'évolution de la communication
- **Conduire différentes situations 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**
 - › développer une relation positive en maintenant une attitude professionnelle
 - › se positionner dans un échange tripartite : partenaire / locataire / bailleur
 - › maîtriser ses propres réactions
 - › s'affirmer dans sa fonction
 - › faire face aux signes d'opposition et à l'agressivité.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

PRIX NET : 1500 EUROS - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. victoria.esteban@afpols.fr

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. referenthandicap@afpols.fr