

C0162

2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ RELATION AVEC LES HABITANTS ET ACTION SOCIALE

ENTRETIEN DE RELOGEMENT DANS LE CADRE DU NPNRU

ENJEUX

Faire du relogement un temps fort de la relation client.

L'objectif de cette formation est d'appréhender dans les meilleures conditions les relogements de l'ensemble des ménages qui seront concernés par le NPNRU.

En premier lieu, l'étape incontournable de l'entretien de relogement doit être réalisée dans les meilleures conditions et accompagnée d'un argumentaire solide afin de concilier le cadre réglementaire, la politique de peuplement des organismes et les attentes nombreuses des locataires en passe d'être relogés. La visée est de faire de cet entretien un temps fort de la relation avec le client-locataire.

PUBLIC

Chargé de clientèle. Conseiller en relogement. Collaborateur de la gestion locative. Gardien d'immeuble.

OBJECTIFS

- › identifier les attentes et les besoins des locataires en matière de relogement
- › créer une relation de confiance avec les locataires
- › identifier les points forts et les limites du projet
- › traiter les objections et développer un argumentaire adapté
- › accompagner la prise de décision du locataire et susciter l'adhésion au projet.

PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Alternance d'apports théoriques et méthodologiques. Mises en situation d'entretien. Échanges avec les participants sur leurs expériences et problématiques.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

ANIMATION

Martine VAN BIERVLIET, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques de relogement ou Gaëlle CANOVA-LAMARQUE, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques commerciales.

DATES CLASSE VIRTUELLE

19 et 20 mai 2025

20 et 21 novembre 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 politique de relogement : le dispositif réglementaire**
 - › rappel du cadre réglementaire NPNRU
 - › les relogements sur sites, les relogements "tiroirs", les décohabitations
 - › veiller aux équilibres territoriaux
 - › favoriser les dynamiques résidentielles plus larges (mobilités résidentielles)
- **Initier des dispositifs partenariaux**
 - › bailleurs, réservataires, associations
 - › élargir l'offre disponible
 - › négocier les conditions de mise à disposition
 - › argumenter efficacement auprès des partenaires
- **Analyser la demande**
 - › les attaches aux quartiers et les raisons de cet attachement
 - › analyser l'occupation sociale
 - › déceler les besoins d'accompagnements
- **L'entretien commercial : trouver le bénéficiaire client**
 - › maîtriser les points d'appui et les points de vigilance du projet NPNRU
 - › créer et utiliser des supports visuels
 - › répondre aux objections : les mots-clés et ceux à éviter
 - › développer un argumentaire adapté
 - › accompagner le client dans sa prise de décision
 - › assurer un suivi après l'acceptation du client afin de pérenniser la relation de confiance
- **Échanges sur les expériences des stagiaires et cas pratiques.**

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