



# La Relation Client en Immobilier

2 Jour(s) 14 Heures

## Objectifs

Améliorer leur communication client, renforcer leurs compétences téléphoniques et gérer efficacement les conflits avec les clients dans le secteur immobilier.

## Participants

Agents immobiliers

## Prérequis

aucun

## Moyens pédagogiques

Mises en situation et feedback ( supports...)

## Validation des acquis

Questionnaire d'évaluation

## Programme

### JOUR 1 : COMMUNICATION ET RELATION CLIENT

---

#### 1. Introduction à la relation client en immobilier :

- \* Importance de la relation client dans l'immobilier
- \* Attentes des clients et enjeux de la satisfaction client

#### 2. Communication téléphonique efficace :

- \* Techniques pour répondre professionnellement au téléphone
- \* Gestion des appels entrants et sortants de manière efficace
- \* Prise de messages précis et transmission d'informations clés





### 1. Identification des sources de conflits en immobilier :

- \* Analyse des situations conflictuelles courantes
- \* Prévention des conflits et reconnaissance des signaux précurseurs

### 2. Techniques de communication pour gérer les conflits :

- \* Communication non violente pour désamorcer les conflits
- \* Gestion des clients mécontents et résolution de problèmes de manière efficace

### 3. Pratique et mises en situation :

- \* Jeux de rôle : simulation de scénarios de conflit avec clients
- \* Feedback personnalisé et conseils pour améliorer la gestion des conflits
- \* Évaluation des compétences acquises

## Tarif

Sur mesure



Evaluation

