



Professionnels de l'immobilier

PROGRAMME DE FORMATION

ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE :

MAITRISER L'IMAGE DE MARQUE DE VOTRE AGENCE

Durée 8 heures de face à face pédagogique

Objectifs de la formation A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Adopter une attitude et un discours adaptés aux attentes de son interlocuteur lors d'une phase d'accueil téléphonique, en valorisant l'image de son entreprise

Public visé et pré requis Toute personne chargée de l'accueil téléphonique en entreprise ou cabinet du secteur immobilier.
Pas de pré requis pour suivre ce module.

Nombre de participants 8 participants maximum par session

Lieu Intra entreprise : Présentiel ou VISIO DISTANCIEL VOIR CONVENTION

Outils, méthodes et supports pédagogiques Alternance de cours théoriques et d'exercices pratiques. La formation est rythmée par des mises en situation au travers de cas pratiques, de partages d'expériences, d'autodiagnostic, le feedback du groupe.
Approche interactive : reformulation des idées principales, échanges oraux, illustrations correspondant à l'actualité, à l'évolution des techniques ou de la réglementation liée au secteur d'activité du stagiaire

Suivi de l'exécution du programme Feuilles d'émargements, Déroulé pédagogique comprenant le séquencement et les évaluations réalisées, Attestation de stage remis à chaque participant en fin d'action.

Modalités d'appréciation Des résultats Test de positionnement au démarrage du stage
Exercices pratiques et questionnaires d'évaluation des connaissances sur les domaines abordés réunis si nécessaire dans un livret test, établissement d'un plan d'action personnalisé à l'issue du stage

Modalités d'accès et délais Eligible au financement OPCO EP, si cotisations à jour. STC FORMATION CONSEIL se charge de faire les démarches de demande de financement auprès de l'OPCO des entreprises de proximité. Demande de financement à réaliser 60 jours minimum avant début de l'action de formation.

Coûts pédagogiques catalogue 1200€ / jour en intra. En inter, voir la convention de formation

Financement Travailleurs indépendants nous consulter (AGEFICE, FIFPL...)



Programme détaillé Chapitre 1 ; les fondamentaux de la communication de la formation

- Le langage verbal et non verbal
- Le vocabulaire conventionnel adapté au secteur
- Les expressions propres à l'accueil

Chapitre 2 : les techniques professionnelles de l'accueil

- La transmission d'une bonne image virtuelle via la réception téléphonique
- Les techniques permettant de prendre un message
- La présentation de son entreprise

Chapitre 3 : Traiter les demandes avec méthode

- L'identification de son interlocuteur avec méthode et techniques
- La détection du service attendu par son interlocuteur
 - Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute active)
 - Poser des questions et Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
- La proposition de solution, le transfert ou le rappel en fonction de la demande
- Les interlocuteurs difficiles ou sensibles
- L'argumentation méthodologique et le plan d'action

Formateur(s) La formation sera encadrée par Thierry CHAPELOT. 20 années d'expérience en management et commercial, plus particulièrement les ressources humaines et la formation professionnelle appliquées au secteur immobilier. Thierry a plus de 12000 heures d'animation de formation à son actif.

Contact STC FORMATION CONSEIL 2 allée des Sarthes 24750 Champcevinel
☎ 0672430943 ✉ stephaneclidat@gmail.com



STC FORMATION CONSEIL© 01/2023
2 Allée des Sarthes 24750 Champcevinel Tel : 06 72 43 09 43
Direction : stephaneclidat@gmail.com
© STC Formation conseil – Toute reproduction est interdite

