



Professionnels de l'immobilier

PROGRAMME DE FORMATION

GESTION DES PLAINTES ET DES RECLAMATIONS : REBONDIR SUR UNE OPPORTUNITE COMMERCIALE

Durée	8 heures de face à face pédagogique
Objectifs de la formation	A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none">• Traiter les réclamations des clients et identifier les points d'amélioration permettant de saisir une opportunité commerciale (Anglais, Russe, Italien, nous consulter)
Public visé et pré requis	Salariés ou travailleurs indépendants 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'émergences, Déroulé pédagogique comprenant le séquençage 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 de la formation **Chapitre 1 : Recevoir et écouter une plainte et ou réclamation**

- Les définitions
- Les 6 attitudes d'écoute selon Elias PORTER
- Les procédures en entreprise associées à la gestion des réclamations
- La remontée des informations auprès des services concernés

Chapitre 2 : Préparer les actions correctives immédiates et actions d'amélioration continue dans son champ d'activité

- Les avis sur internet
- La technique DESC face à une mauvaise notation
- La conclusion efficace face à une situation difficile
- La nouvelle argumentation en pratique

Formateur(s) La formation sera encadrée par Thierry CHAPELOT. 20 années d'expérience en management et commercial, plus particulièrement la maintenance, 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

