

objectifs pédagogiques

Acquérir les réflexes permettant d'animer une réunion dans un cadre résolument construit, décrypter la montée en puissance des conflits en prévenant les risques éventuels en amont et gagner en assurance pour maîtriser la tenue d'une assemblée générale.

contenu

1 - Savoir identifier les sources de conflits avec les locataires et les propriétaires

- Pour les locataires
- Pour les propriétaires
- Savoir anticiper leurs attentes et leurs demandes

2 - Développer une attitude favorisant une gestion efficace des conflits

- Prendre du recul
- Analyser rapidement une situation donnée
- Garder son calme face à un comportement agressif

3 - Comprendre la situation conflictuelle

- L'information du locataire ou du propriétaire
- L'insatisfaction quant au service rendu
- Le trouble de voisinage
- Les autres problèmes

4 - Apporter une réponse claire et satisfaisante

- Canaliser les tensions
- Expliquer et démontrer de manière pertinente
- Gérer les objections
- Proposer des situations amiables en préservant les intérêts de chacun
- S'engager sur un plan d'action

5 - Le recours à la médiation

- Faire le point de manière globale
- Isoler les points négatifs
- Créer une perspective
- Fixer des échéances
- Conclure sereinement

6 - Réussir la négociation

- Eviter les arguments « clichés » construits uniquement sur la tarification
- Privilégier les notions d'accompagnement et de services
- Expliciter la gestion courante et les prestations particulières
- Transmettre l'idée que l'on est un professionnel
- Connaître les informations « clés » pour construire une offre « changement d'honoraires »

public visé

Syndics de copropriétés et leurs collaborateurs

forma-code: S4

pré-requis

Connaître le fonctionnement de l'assemblée générale des copropriétaires

moyens et méthodes pédagogiques

Présentation Orale - diaporama
Remise d'un support numérique
à l'issue de la formation

intervenant

consulter le profil sur site web

modalités d'évaluation

Validation des principaux apports théoriques à l'issue de la formation par QCM
Questionnaire d'évaluation sur le déroulement de l'action

organisation

formation inter-entreprise

nb. participants

min 4 - max 10

date

consulter planning

lieu

dans les locaux de l'organisme

durée

7h sur 1 journée

tarif

350 € h.t. / participant / jour
repas inclus

