

## « COMPORTEMENTS GAGNANTS 2 »

# La gestion des émotions au service de la relation clients dans les services immobiliers

### *Programme détaillé*

#### 1. Comprendre l'importance des émotions dans mon activité professionnelle

- Comment vous servir des émotions dans votre contexte professionnel ?
- La prise de décision d'un client dans les services immobiliers : rationnel ou émotionnel ?
- Les réactions d'un client lors d'un acte de transaction, de gestion de patrimoine, d'interaction lors d'une Assemblée générale, sont-elles d'ordre rationnelles ou émotionnelles ?

#### 2. Le refresh et l'approfondissement de Comportements Gagnants First

- Quelles sont vos expériences, mises en pratique, constats, questions suite au travail réalisé sur votre profil DISC et les moyens d'améliorer la communication avec autrui ?
- Comment les différents profils se perçoivent mutuellement ?
- Comment être efficace dans le comportement et la communication avec un interlocuteur de profil différent ?
- Comment s'adapter au style de communication de son interlocuteur ?
- Comment discerner et anticiper la réaction à une situation de stress modérée ou élevée selon le profil ?

#### 3. Comment lire le test de quotient émotionnel que vous avez passé ?

- Qu'est-ce que la conscience de soi ? Comment l'augmenter pour développer la **confiance en soi, élément essentiel de la réussite** ?
- Comment maîtriser ses émotions pour rester centré sur l'objectif ? Comment **mieux accompagner mes clients dans leurs attentes** ?
- Comment développer l'empathie dans tous les stades de la relation ?
- Quelles compétences sociales développer pour tisser des liens qualitatifs sur la durée avec mes clients ?

## « COMPORTEMENTS GAGNANTS 2 »

### 4. Mises en situation et exercices pratiques

- Comment je peux augmenter mes compétences en tirant profit d'expériences passées ?
- Comment ne pas laisser mes émotions perturber mes objectifs : signer un contrat, mettre en place une action ?
- Comment identifier rapidement le mode d'interaction le plus efficace avec mes interlocuteurs ?
- Comment optimiser ma force de persuasion par choix des mots, des attitudes, les plus efficaces ?

### 5. Perspectives et conclusion du séminaire

## Les modalités de participation

- ✓ DUREE : 14 heures
- ✓ PRESENTIEL :  
2 session de 7h
- ✓ DISTANCIEL :  
4 session de 3h30
- ✓ DATES : nous consulter
- ✓ DELAIS : accès à la formation après proposition, 2 mois maximum
- ✓ INDICATEUR DE RESULTAT :
- ✓ Satisfaction client 2023 : 98%
- ✓ Taux d'abandon : 0%
- ✓ HORAIRES :  
9h00-12h30 ou 13h30-17h

Multiscore TGS est inscrit dans le catalogue de référencement des organismes financeurs de la formation (Le Datadock) et certifié Qualiopi

## Si l'une de ces bonnes raisons vous concerne... (Objectifs de la formation)

- Vous êtes déjà performant, maîtrisez les savoirs et savoirs faire métier et les formations « de base » vous semblent...
- Vous voulez être en mesure de calibrer vos interlocuteurs et d'exploiter mieux la relation
- Adoptez les bons comportements verbaux et gestuels
- Maîtrisez ses émotions pour influencer celles des clients
- **Vous avez compris que votre métier repose essentiellement sur la gestion de l'humain**
- **Vous avez compris que les émotions sont de puissants moteurs ou puissants freins...**

**...inscrivez-vous dès maintenant !**

## Les participants (Public visé et prérequis)

Professionnel de la transaction immobilière exerçant déjà le métier sans niveau de diplôme exigé.

- Les commerciaux
- Les gestionnaires
- Les administratifs
- Tout collaborateur pour qui la qualité de la communication est une clef de la réussite

## Tarifification comprenant :

- La préparation de l'animation
- Les phases d'animation
- Les déplacements du consultant (si formation présentielle)
- Les aspects administratifs
- Les remises d'attestations individuelles loi Alur

## Animation

Un consultant de MULTISCORE spécialiste.

## Moyens pédagogiques

- Utilisation du support sur l'intelligence émotionnelle remis lors de la formation Comportements Gagnants First
- Scénarisation de situations
- Exposé théorique de l'animateur, exposé de cas concrets.
- Travail sur les situations rencontrées par les participants

## Moyens d'évaluation

Une évaluation « à chaud » en fin de cycle de formation  
Un Quizz de validation des acquis

**MULTISCORE TGS**

118, avenue du général Michel Bizot  
75012 PARIS

Tél : 01 53 46 96 21

e-mail : [info@multiscoretgs.fr](mailto:info@multiscoretgs.fr)

[www.multiscore](http://www.multiscore)

N° Organisme : 11754870675

**Référents :**

Pédagogique, administratif et handicap

Philippe Fauré

[philippe.faire@multiscoretgs.fr](mailto:philippe.faire@multiscoretgs.fr)

Connection (formations distanciel)

Gino Lazzaro

[gino.lazzaro@multiscoretgs.fr](mailto:gino.lazzaro@multiscoretgs.fr)

## Formule à Distance

La formation à distance est effectuée via le logiciel ZOOM.  
L'ouverture d'un compte gratuit permet au participant d'accéder à la formation. Les liens de connexion à la formation sont communiqués au préalable aux participants.

## Document remis

Support de formation

**A l'issue de la formation, une attestation de formation\* éligible loi Alur vous sera délivrée**

***Nos formations incluent le quota d'heures concernant la déontologie, fixé par la loi Alur\****

*\* L'obligation de formation continue instaurée par la **loi ALUR**, définie (décret du 18 février 2016, JO du 21/02/2016) un volume de formation obligatoire de 14 heures par an (ou 42 heures sur trois ans)*