



Maitriser le parcours client : de la mise en location à la relation durable

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Comprendre le parcours client et le rôle des équipes dans la qualité de service
- Appliquer les règles du logement social pour qualifier une demande
- Analyser les besoins du demandeur pour proposer une solution adaptée
- Adopter une posture de conseil (écoute, questionnement, reformulation).
- Communiquer de manière claire et assurer le suivi du demandeur.
- Valoriser une offre et traiter les objections.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

Modalités de positionnement :

- Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- Autopositionnement sur des compétences.
- Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

Modalités d'évaluation des acquis :

- Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- Evaluation de la satisfaction à chaud.
- Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- L'accord hiérarchique est nécessaire.
- Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

Formation présentielle

Durée : 1 jour

PUBLIC

Responsable d'agence, chargé de clientèle, chargé de commercialisation

PRÉ-REQUIS

Maîtrise de la langue française

INTERVENANT

Formateur expert en relation client

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris
Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr
03 87 39 57 03

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 1

1. Le rôle stratégique des équipes commerciales

2. Qualité de service et parcours client

- Les enjeux de la satisfaction client,
- Les attentes des demandeurs et locataires,
- La démarche Bien Habiter,
- Les processus locatifs et étapes du parcours résidentiel.

3. Fondamentaux du logement social

- Les financements
- Les plafonds de ressources
- Les réservataires
- La gestion en flux
- La CALEOL
- Les dispositifs de mobilité



Maîtriser le parcours client : de la mise en location à la relation durable

CONTENU PÉDAGOGIQUE

2 / 2

4. Posture commerciale et accompagnement

- Les postures administrative, d'assistance et de conseil,
- La hiérarchisation des besoins
- L'écoute active
- La reformulation et la validation des besoins

5. Valorisation de l'offre et traitement des objections

- Argumentation personnalisée avec la méthode CAB
- Détection des freins
- Traitement des objections

6. Gestion des situations difficiles

- Mécanismes du conflit
- Le cycle émotionnel du demandeur
- La méthode AER
- Savoir dire non : méthode DESC adaptée

7. Valorisation de l'offre

- Structure d'une annonce efficace
- Présentation et valorisation du logement
- Méthode CAB appliquée à l'annonce

PUBLIC

Responsable d'agence, chargé de clientèle, chargé de commercialisation

PRÉ-REQUIS

Maîtrise de la langue française

INTERVENANT

Formateur expert en relation client

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris

Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr

03 87 39 57 03