

## MIEUX PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

Conforme à l'article 3 du décret n° 2016-173 du 18 février 2016 relatif à la formation continue des professionnels de l'immobilier pour le renouvellement des cartes professionnelles

### DURÉE

1 journée en distanciel synchrone collectif (visioconférence) de 7 heures - De 9 h 30 à 13 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 30

### PUBLIC VISÉ

- Tout manager ou collaborateur effectivement ou potentiellement en relation avec la clientèle
- Aucun prérequis nécessaire

### OBJECTIFS

- **Débloquer une situation tendue et repérer les comportements "à risque"**
- Mieux comprendre la survenue des conflits en immobilier avec tous les interlocuteurs (collaborateurs, clients, partenaires...)
- Repérer son mode de fonctionnement en situation de conflit et construire une stratégie pour en développer la gestion

### MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

- Apport théorique à partir d'approche comme la Communication Non Violente, le DESC
- Exercices pratiques, travail en sous-groupe et mises en situation
- La formation sera dispensée en visioconférence via l'outil Zoom
- La formation sera animée par **Stéphanie GUEREVEN**, 15 années d'expérience en management opérationnel et stratégique. Coach certifiée.

### CONTENU DE LA FORMATION

*Les pauses sont de 15 minutes le matin et l'après-midi – La pause déjeuner est d'une heure*

#### DÉBUT DE LA FORMATION : 9h30

##### Accueil (15 min)

- Présentation par le CEPSO
- Tour de table et évaluation des niveaux

##### Point sur la déontologie des professionnels de l'immobilier : 1h

- Remise du code de déontologie
- Rappel des fondamentaux
- Questions – Réponses

## **I. Définir le conflit, ses caractéristiques et ses enjeux : 2h30**

- Repérer les différents comportements lors des situations conflictuelles : 1h30
  - o La boussole des comportements CDP (Conflict Dynamic Profil)
  - o Comprendre vos forces et vos faiblesses
- Identifier les déclencheurs de conflit : 1h
  - o Découvrir les 9 attitudes les plus irritantes en milieu professionnel
  - o Au-positionnement : quels sont vos boutons rouges?

## **II. Découvrir les apports de la Communication Non Violente dans les situations de communication difficiles 2h30**

- L'OSBD les 4 étapes de la Communication Non Violente 1h
- Mises en situation sur des problématiques vécues et proposées par les stagiaires, en groupe ou en réflexion individuelle à partir de situations rencontrées 1h30

## **III. Définir ses axes d'amélioration 30 min**

Construire sa feuille de route pour améliorer sa gestion de conflit.

## **Conclusion de la formation (15 min)**

- Remplissage du quiz de validation des connaissances et du questionnaire de satisfaction
- Tour de table et bilan de la formation

## **FIN DE LA FORMATION : 17h30**

### **SUIVI ET ÉVALUATION**

- Afin de suivre l'exécution de l'action de formation, le centre de formation édite un relevé de connexion mentionnant le temps de présence du stagiaire contresigné par le formateur.
- À l'issue de la formation, une fiche d'évaluation est remise aux stagiaires, elle permet de déterminer si celui-ci estime avoir atteint les objectifs fixés sur le présent programme et ce qu'il va mettre en place à l'issue de la formation.

### **COÛT DE FORMATION**

- 360 € TTC (Sociétaire SOCAF) / participant (soit 300€ HT)
- 420 € TTC (Non sociétaire SOCAF) / participant (soit 350 € HT)
- Tarifs dégressifs sur les inscriptions en fonction du nombre de journées de formations prises.

### **ACCESSIBILITÉ**

En cas de nécessité d'adaptation de la formation à des personnes en situation de handicap, merci de nous en informer dès l'inscription pour étudier ce qu'il est possible de mettre en place.