

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT DANS L'HABITAT SOCIAL

Comment renforcer la satisfaction des locataires par la «relation client»?
Comment faire de la «relation client» un levier d'attractivité et de fidélisation?

En «intra»: Programme adaptable sur mesure à toutes les étapes du parcours client et aux procédures et outils internes du bailleur, avec possibilité de centrer la formation sur des étapes ou métiers en particulier.

OBJECTIFS DE LA FORMATION:

Capacités et compétences professionnelles visées

- Comprendre les enjeux de la «relation client» et son impact sur la satisfaction des locataires
- Appréhender la notion «d'expérience client» et les attentes des locataires aux différents moments clés de leur parcours
- Mieux se connaître et comprendre son fonctionnement propre pour faciliter et améliorer ses interactions avec les clients locataires
- Savoir adapter sa communication et sa posture selon les situations et profils de locataires

Public

Collaborateurs en contact direct avec des prospects ou locataires.

Pré-requis

Aucun

PROGRAMME

Matinée: apports théoriques

- ▶ Les différentes étapes du parcours client chez un bailleur social, les moments-clés de la «relation client»
- ▶ Comprendre les enjeux et les attentes spécifiques du client à chaque étape
- ▶ Comprendre les spécificités de la «relation client» chez les bailleurs sociaux
- ▶ Bien se connaître pour adapter sa communication en fonction de ses interlocuteurs
- ▶ Adapter sa communication en fonction des modalités de «relation client» (face à face, téléphone, écrit)

Après-midi: mise en pratique

- ▶ Cas pratiques et mises en situation (adaptés aux profils et métiers des participants)

Jeux de rôles : communication téléphonique, communication en face à face...

Echanges avec les participants sur les mises en situation, identification des difficultés et des «bonnes pratiques»

Les + de la formation

- > Formation animée par un professionnel de l'habitat social, expert de la relation clients dans le secteur
- > Des mises en situation s'appuyant sur des cas concrets en lien avec les métiers d'un bailleur social.

Durée et format

- 1 jour en présentiel
- Module préparatoire en e-learning (1h30): les différents types de communicants + test sur son profil de communication

Lieu

Inter-bailleurs: Paris ou en intra, dans les locaux de l'organisme.

Modalités pédagogiques

- Module préparatoire en e-learning (dont test)
- Présentations, vidéos
- Mises en situation

Tarif:

«Inter»: 550€ net de taxes par participant. Déjeuner compris.
«Intra»: nous contacter.

Contact:
formation@delcoop.fr

