



*Administratifs et agents d'accueil ont la sensation d'être coincés entre des intérêts divergents comme, par exemple, la position de médiation entre un locataire et un propriétaire avec des marges de manoeuvres limitées. L'exigence de la clientèle et l'obligation de résultats génèrent un stress et donc des comportements souvent inadaptés ainsi que des conséquences physiologiques (premier facteur d'absentéisme et de maladie du travail). L'accès à la prise de recul, à l'élargissement ou l'acceptation de ses limites, par des techniques corporelles et psychologiques permettront de sortir de la sensation d'impuissance et de retrouver efficacité et performance.*

**Durée :** 2 jour(s)

**Tarif :** Consultez nous

**Tarif Intra :** Nous contacter

## **PUBLIC**

Conseillers commerciaux, agents d'accueil et agents administratifs, du secteur immobilier

## **OBJECTIFS**

- Améliorer ses performances
- Appliquer les méthodes favorisant l'accès à ses propres ressources
- Faire face à l'agressivité

## **FORMATEUR(S)**

- Nos formations sont animées par des consultants de très haut niveau professionnel et bénéficiant d'une longue expérience : praticiens, chercheurs et pédagogues, ils sont tous reconnus comme de grands spécialistes dans leur domaine de compétences.

## **METHODE ET CONTENU PEDAGOGIQUE**

### **Première journée : mes propres freins à l'efficacité**

#### **Identifier les freins dans les processus psychologiques et physiologiques**

- les phases des stress
- les facteurs professionnels

#### **Savoir identifier les stimulants à l'efficacité**

- l'action sur sa perception de la réalité, ses représentations
- les actions sur son environnement professionnel
- l'équilibre physique et l'hygiène de vie

#### **Savoir sortir du sentiment d'impuissance**

- ce qui est sous mon contrôle, ce qui ne l'est pas
- le champ de responsabilités
- les ressources efficientes

#### **Devenir pro actif dans sa gestion du temps Les impulsions les plus courantes**

- les chronophages
- la définition des priorités.
- être capable d'affirmer ses positions les messages contraignants
- la communication assertive

### **Deuxième journée : les freins dans mon environnement**

#### **Savoir accueillir**

- le cadre
- les postures
- la multi culturalité
- l'envie de venir
- l'envie de rester
- l'envie de revenir

**Gagner en efficacité face au stress pour les agents d'accueil et administratif dans le secteur immobilier**

**Savoir accueillir au téléphone les particularités du para verbal**

- le décodage du para verbal
- le protocole d'un appel bien pris

**Savoir faire face à un client difficile l'écoute**

- la reformulation
- la proposition de solution

**Poser un plan d'actions personnel clarifier les marges de progrès**

- définir des actions concrètes
- s'engager dans une progression personnelle

A l'issue de la deuxième journée, les participants disposeront des capacités nécessaires à créer et maintenir des relations interpersonnelles favorables à la coopération.

**Méthode :**

Auto évaluation  
Apport théorique permettant la compréhension des situations vécues  
Echanges d'expériences

**SESSIONS**

Contactez nous