DISC · ADMINISTRATION DE BIENS

L'administration de biens en couleurs

Comprendre son profil, reconnaître celui de ses clients et désamorcer les situations tendues grâce à la méthode DISC.

DURÉE	TARIF	FORMAT	LOI ALUR
1 jour 7 heures de formation	**1 800 €** par entreprise (intra) 1 800 € / jour **290 €** par indépendant 290 € / jour / pers. Net de TVA — TVA non applicable, art. 261-4-4° du CGI. Prise en charge OPCO / AGEFICE possible.	**Présentiel · Distanciel** Jusqu'à 25 personnes	**Éligible** Formation continue obligatoire

POURQUOI CETTE FORMATION

1 — Mieux se connaître en équipe
Profil individuel et profil d'équipe : comprendre comment chacun fonctionne et pourquoi ça coince.

2 — Lire ses interlocuteurs
Copropriétaires, locataires, propriétaires, conseil syndical : repérer le profil et adapter le discours.

3 — Désamorcer les tensions
Transformer les échanges difficiles (AG, réclamations, impayés) en relations constructives.

PUBLIC

- Gestionnaires et assistants de copropriété
- Gestionnaires et assistants en gestion locative
- Comptables en copropriété ou en gestion locative

PRÉREQUIS

Aucun

NIVEAU

Tous niveaux

MODALITÉS

Présentiel · Distanciel

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

OBJECTIF GÉNÉRAL

Adapter sa communication au profil comportemental de chaque interlocuteur pour fluidifier la relation client en administration de biens.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

01 Comprendre le langage des couleurs (méthode DISC)

02 Repérer les différences entre les profils et dépasser ses a priori

03 Comprendre son propre profil pour mieux gérer les situations difficiles

04 Reconnaître le profil de ses clients et copropriétaires

05 Adapter sa communication et son discours au profil de l'interlocuteur

06 Transformer les tensions et les conflits en opportunités

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Journée Les couleurs au service de la relation client en ADB

1 L'approche DISC
- Les couleurs : un langage
- Les différentes couleurs et leurs caractéristiques

2 Identifier et comprendre son profil
- Découvrir son profil
- Comprendre son fonctionnement et celui de l'équipe

3 Reconnaître le profil de ses interlocuteurs
- Principes de communication
- Les indices pour reconnaître chaque profil

4 Adapter son discours professionnel
- Les attentes des clients selon leur couleur
- Réclamations et situations tendues : mises en situation

ORGANISATION DE LA FORMATION

MOYENS PÉDAGOGIQUES
- ✓ Profil individuel DISC® et profil d'équipe remis à chaque participant
- ✓ Présentation projetée et support remis
- ✓ Exercices pratiques, quiz en ligne
- ✓ Mises en situation et jeux de rôle

SUIVI ET ÉVALUATION
- ✓ Questionnaire d'auto-positionnement avant la formation
- ✓ Tour de table en début de formation
- ✓ Évaluation des compétences en fin de formation
- ✓ Questionnaire de satisfaction à chaud

AM

Intervenant · Antoine MESNARD
Ancien professionnel des Ressources Humaines (10 ans), puis 20 ans à la direction d'agences immobilières et de cabinets d'administration de biens : Antoine MESNARD connaît de l'intérieur les enjeux commerciaux et managériaux du secteur.

INFORMATIONS PRATIQUES

LIEU
France entière

DÉLAI D'ACCÈS
1 semaine après signature de la convention

ACCESSIBILITÉ
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous contacter pour adapter le parcours.

INSCRIPTION
Convention de formation signée, questionnaire d'auto-positionnement envoyé avant la session.

FINANCEMENT
OPCO (salariés) ou AGEFICE (dirigeants et indépendants) — AM Consulting constitue le dossier avec vous.

CONTACT
Antoine MESNARD
antoine@amcformation.com
06 75 15 84 15