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
2 jours 14 heures de formation	**3 600 €** par entreprise (intra) 1 800 € / jour **580 €** 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

Jour 1 — Comprendre les couleurs et son propre profil

1 L'approche DISC
- Les couleurs : un langage
- Un peu d'histoire
- Les différentes couleurs et leurs caractéristiques

2 Identifier son profil et comprendre son fonctionnement
- Découvrir son profil
- Comprendre son profil et le profil d'équipe

3 Reconnaître le profil d'un client et communiquer avec lui
- Principes de communication
- Reconnaître les différents profils

Jour 2 — Adapter son discours professionnel grâce aux couleurs

1 Les attentes des clients selon leur couleur
- Copropriétaires, locataires, propriétaires bailleurs
- Le conseil syndical et l'assemblée générale

2 Les discours à tenir selon le profil
- Réclamations, impayés, travaux : adapter le message
- Écrits et appels : le bon ton par couleur

3 Mises en situation
- Jeux de rôle sur situations réelles
- Plan d'action individuel et d'équipe

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