

Négocier avec les candidats locataires: lutter contre la vacance et gérer la pénurie

❖ ORGANISATION DE CETTE FORMATION

Durée : 2 jours

1er jour : 9h30 / 12h30 - 13h30 / 17h30

2ème jour : 9h / 12h30 - 13h30 / 17h

❖ PUBLIC CONCERNE

Chargés de clientèle et conseillers logement. Toutes personnes au contact des candidats locataires

❖ OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- > Améliorer les relations et la communication avec les candidats locataires
- > Développer un argumentaire en faveur du patrimoine proposé
- > Expliquer les raisons de l'attente ou de refus
- > Acquérir une méthodologie permettant de réagir face aux situations relationnelles difficiles
 - Savoir réorienter une demande de logement vers des sites moins attractifs
 - Préserver la relation commerciale et l'image de bailleur

❖ THEMES ABORDES

- > Introduction
 - Le logement social en France : quelques chiffres
 - Rappel sur les droits et devoirs de chacun
- > Les missions des personnels au contact des candidats locataires
- > Les comportements types lors d'un entretien
- > La communication au quotidien
- > Structurer son entretien
- > Prendre la direction et contrôler son entretien
- > Comprendre le point de vue de l'autre
- > Questionner et argumenter
 - Créer un argumentaire
 - Proposer des solutions alternatives
 - Argumenter en faveur d'autres logements
 - Savoir utiliser les bons arguments face aux réactions ou aux remarques de mon candidat locataire
 - Apporter une réponse adaptée face aux demandes
 - Comprendre les préjugés de mon interlocuteur