



# 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 ?

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- 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.

### Prérequis

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...

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

### Le + de la formation

- 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

### Lieu

En intra, dans les locaux de l'organisme.

### Modalités pédagogiques

- Présentations, vidéos
- Mises en situation

### Modalités d'évaluation

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

### Tarif

**1 720 €** net de taxes (groupe de 12 personnes maximum) + frais de déplacement du formateur

### Contact

bouley@delcoop.fr

