



# 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

### Le + de la formation

Des mises en situation s'appuyant sur des cas concrets en lien avec les métiers d'un bailleur social.

### Public

- Collaborateurs en contact direct avec des prospects ou locataires.



### Prérequis

Aucun



### Modalités pédagogiques

- Présentations, vidéos
- Mises en situation



## 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 »

**Durée**  
1 jour  
en présentiel



**Date**  
28/03/2024  
09/10/2024

**Lieu**



Paris ou en intra dans les locaux de l'organisme

**Tarif**

600 € net de taxes par participants  
 ESH : prise en charge par Uniformation



**Modalités d'évaluation**

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)



**Contact**

bouley@delcoop.fr

