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, videos
- Mises en situation

DEL&COOP' HABITAT COOPÉRATION

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