



ADOPTER UNE POSTURE ORIENTEE CLIENT

*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

Les différentes étapes du parcours client

- Les moments-clés de la relation client chez un bailleur social
- Comprendre les enjeux et les attentes spécifiques du client à chaque étape
- Les spécificités de la relation client chez les bailleurs sociaux

Adapter sa communication

- Bien se connaître pour ajuster sa communication au profil d'interlocuteur
- Moduler sa communication en fonction des canaux de relation client (face à face, téléphone, écrit)

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

Dates

17 juin 2026
13 octobre 2026

Lieu



Paris ou en intra dans les locaux de l'organisme

Tarif



ESH :

prise en charge possible par la Fédération des ESH

OPH :

650 € net de taxes/participant en inter
1820 € net de taxes par session en intra

Modalités d'évaluation



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

Contact



Myriam Roué • roue@delcoop.fr

Référente handicap :

Nadège Renier • renier@delcoop.fr