

OBJECTIFS

- ✓ Savoir mieux maîtriser la relation client
- ✓ Améliorer la communication avec les copropriétaires
- ✓ Mettre en valeur son champ de compétences pluridisciplinaires
- ✓ Gagner des parts de marché
- ✓ Gérer la complexité de la crise sanitaire actuelle

CONTENU DE FORMATION

Introduction

Examen de la réputation des syndicats dans le public
Sondages et statistiques sur la perception des tâches du syndic
50 pratiques « indésirables » des syndicats malmenant leur réputation

1. SYNDICATS D'HIER ET D'AUJOURD'HUI

Du « syndic comptable » au « facility manager », expert reconnu
Problématique du syndic : Manque de temps et exigence des clients pour la baisse des charges de copropriété
Pluridisciplinarité du syndic et valeur ajoutée

2. COMMENT LE SYNDIC EST-IL CHOISI ET MAINTENU ?

Comment mieux se vendre auprès des clients
Gagner des parts de marché sur le syndic bénévole
Jeu de rôle sur la prise du mandat de syndic

3. LA POSTURE PSYCHOLOGIQUE DU SYNDIC EN RELATIONS-CLIENTS

Intérêts collectifs v/ intérêts individuels
La gestion des personnalités des copropriétaires
Quelques conseils sur la bonne tenue d'une AG
Les nouveaux rapports avec le conseil syndical : le syndic « facilitateur »
Comment vendre son métier auprès des copropriétaires
Postures de compétences juridique, technique et financière : Exemples

4. CRÉER UNE NOUVELLE AMBIANCE AVEC LES COPROPRIÉTAIRES

Mieux présenter un programme de travaux (Etude européenne)
Exemple d'un outil de relations-clients
Jeu de rôle sur les personnalités des clients

Conclusion

Les gestionnaires étrangers - font-ils mieux et comment ?
Le syndic de demain

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Formation dispensée en présentiel par groupe de 6 à 12 personnes
- Diffusion et partage de connaissances basées sur un support de formation
- Atelier sur un cas pratique participatif et collaboratif, vidéos
- Retour d'expériences et échanges
- Quizz

MODALITES D'EVALUATION

Afin de suivre l'exécution de l'action de formation, les stagiaires signent une feuille de présence.

À l'issue de la formation, une fiche d'évaluation est remise aux stagiaires qui permet de déterminer si celui-ci estime avoir atteint les objectifs fixés sur le présent programme et ce qu'il va mettre en place à l'issue de la formation.

DURÉE : 7H

PUBLIC : Collaborateurs de syndic

PRÉREQUIS : Expérience en gestion de copropriété

FORMATS :

- **Présentiel en intra entreprise** - sur commande

- **A distance en classe virtuelle (2x3h30) les 28/04 et 30/04 de 9h30 à 12h00**

Tarifs : 295€ / personne (les 7H) – (ouverture à 6 personnes)

ALUR : 7H comptabilisées dans le cadre des formations obligatoires relatives au renouvellement de cartes professionnelles

Renseignements et inscriptions :

David GIVAUDAND – Directeur de la Formation Continue

d.givaudand@groupe-espi.fr

07 70 02 67 72