

# MDG185 L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DANS LES PROFESSIONS IMMOBILIÈRES

3

## OBJECTIFS

- **Mieux** comprendre ce qui se passe en vous et chez vos clients avant de mettre en œuvre des moyens de maîtrise, compréhension et régulation des émotions vécues.
- **Transformez** votre stress en action positive afin de ne plus en subir les désagréments et retrouver du plaisir au sein des différents métiers de l'immobilier (syndic, location et transaction).

## NIVEAU & PUBLIC

### SPÉCIALISATION

Toutes personnes exposées à la pression de clients exigeants et agressifs

**Prérequis** : ressentir du stress (angoisse, peur, mal être, injustice...)

## MODALITÉS DE PARTICIPATION

**Durée** : 1 jour (soit 8 heures) - 60 % théorique et 40 % pratique  
**Moyens pédagogiques** : Cas pratiques - Support pédagogique  
Quiz d'évaluation finale  
**Matériel nécessaire** : vidéo projecteur, paper-board  
**Effectif maximum** : 20

## INTERVENANT(S)

**Formateur** : Professionnel spécialisé en gestion du personnel - RH - médiation

*Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM*

## TARIFS

**Adhérent FNAIM** : 220 € HT

**Non Adhérent FNAIM** : 320 € HT

## PROGRAMME

### PRÉAMBULE

Présentation et objectifs de la formation

### I - IDENTIFICATION DE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

- Présentation et différence entre QI, QE et intelligence numérique.
- Constats sur les effets des émotions dans le travail et la relation client.
- Le lien entre les émotions et la performance (Effets positifs ou négatifs) ?

### II - LA GESTION DE SES ÉMOTIONS DANS LE TRAVAIL ET LA RELATION CLIENT / LA TRANSFORMATION EN ACTION

- Identification de l'état émotionnel dans des situations de travail (attitude personnel-attitude d'un collègue-attitude d'un client)
- Analyse du processus à travers des cas concrets.
- Outil de gestion de l'attitude (la sienne et celle des autres) et de la relation (clients/collaborateur) : conscience-maîtrise-compréhension-régulation.

### III - LA GESTION DES ÉMOTIONS (PERSONNELLES-CLIENTS-COLLABORATEURS) PAR LE BIAIS D'AUTRES OUTILS.

- Analyse des fonctionnements et des comportements en présence.
- Outils de solution (programmes - Réalignement de valeurs - cercle vicieux et cercle vertueux - projection dans le futur)

### IV - LA MISE EN ŒUVRE D'AUTRES MÉTHODES

- Regard sur son travail, la gestion de son temps, la communication.
- Alimentation, exercices physiques...
- Détente, attitude positive, aller chercher des ressources...