



TOUTES LES CLÉS UTILES À L'AGENT IMMOBILIER POUR VENDRE ET LOUER SANS DISCRIMINATION

Formation conforme au dernier décret 2020-1259 du 14 octobre 2020

Inégalités, discriminations, propos racistes et sexistes... nous retrouvons fréquemment ces termes dans le langage courant ou dans les comportements que ce soit dans le cadre personnel ou professionnel. La thématique de la non discrimination est une formation obligatoire dans le domaine de l'immobilier instituée par le décret du 14 octobre 2020 à effectuer tous les trois ans. Elle a pour objectif de faire diminuer la discrimination à l'accès logement.

Les professionnels de l'immobilier jouant un rôle d'intermédiaire très important dans ce cadre, ils sont donc en première ligne pour agir contre les discriminations au logement. Toutefois, cela suppose d'avoir une certaine connaissance des textes légaux, de la notion de discrimination et des comportements à adopter lorsqu'ils rencontrent une telle situation.

Ambitions

- Connaître le cadre réglementaire et les risques encourus
- Réussir à adopter les bons comportements face à une demande discriminatoire
- Optimiser sa relation aux autres
- Trouver les bons arguments, gérer les objections et s'affirmer

Programme

Connaître le cadre réglementaire et les risques encourus

- Différence entre discrimination et diversité
- Quizz pour identifier les critères de discrimination
- Risques encourus
- Environnement professionnel & code de déontologie

Spécifique

Le rôle de la communication dans la discrimination

- Stéréotypes et préjugés au quotidien (cadre de référence)
- Arbre décisionnel
- Communication verbale et questionnement
- Communication non verbale

Optimiser sa relation aux autres avec la Géométrie Comportementale®

- Appréhender les fondamentaux
- Savoir distinguer les préférences relationnelles de mes interlocuteurs (propriétaires, locataires, collègues...)
- Être à même de développer une réelle harmonie comportementale

S'affirmer efficacement face à une demande discriminatoire

- Identifier les comportements inopportuns
- Savoir réaffirmer son engagement à prévenir toute discrimination
- Réagir et répondre avec assurance aux objections, savoir refuser la commande
- Appliquer la technique PICTO ©