

**GESTION DES PROCEDURES ET DES CONFLITS
PAR LES GESTIONNAIRES DE BIENS – 1/2**

Le gestionnaire de biens est régulièrement confronté à des procédures, initiées soit par son mandant, soit par le locataire ou des tiers comme un syndic. ?

Parfois, les contentieux nuisent à la qualité de la gestion locative et à la relation client. Savoir maîtriser les différentes procédures, et donc les expliquer et les gérer, permet d'améliorer les compétences et les échanges indispensables.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Anticiper et Maîtriser les contentieux en matière de gestion locative
- Sécuriser sa pratique professionnelle
- Mettre en place une organisation matérielle et humaine
- Etre serein en situation de gestion

PUBLIC VISE Tout professionnel de l'immobilier**PREREQUIS** Etre en activité en tant que gestionnaires de biens**DUREE ET DATE** 14 heures réparties sur 2 jours**ANIMATEURS** Equipe FORMATEC

MOYENS ET METHODE PEDAGOGIQUE La méthode affirmative permet aux participants de découvrir un nouveau contenu. Elle se base sur l'exposé. Elle est utilisée par le formateur au cours d'une formation, pour des actions d'information ou pour des apports théoriques. La formation a lieu dans une salle de réunion de l'hôtel KYRIAD Prestige (135 rue de Jugurtha – ZA de Tournezy - 34070 Montpellier), équipée de tout le matériel nécessaire (liaison Wi-Fi, projecteur vidéo, paper-board)

DOCUMENTS A COMPLETER PAR LE STAGIAIRE Fiche de renseignements, QCM Avant-projet, QCM Après-projet, Feuille d'émargement, Attestation de présence.

PROGRAMME Introduction : Accueil des participants et tour de table de présentation.

**GESTION DES PROCEDURES ET DES CONFLITS
PAR LES GESTIONNAIRES DE BIENS – 2/2**

PLAN DE FORMATION

JOUR 1 : GESTION DES PROCEDURES - 7 heures

Accompagner le gestionnaire de biens pour agir et défendre au du propriétaire mandant

1 - Le cadre juridique des actions

- le référé
- la procédure au fond : comprendre le fonctionnement d'une procédure

2 - Anticiper et préparer les procédures

- la démarche amiable : éviter le contentieux par une gestion efficace du problème qui se pose
- le recours à un Avocat : avant la procédure et pendant la procédure
- le recours à la Médiation : une alternative au contentieux : les modalités pour la mettre en œuvre

3 - Gérer les procédures

- le rôle du gestionnaire de biens en cours de procédure
- l'auxiliaire de l'Avocat au service du client : quelles sont ses missions, ses compétences et ses limites...

JOUR 2 : GESTION DES PROCEDURES (suite) - 3 heures 30

4 - Appréhender des cas pratiques

- Étude de cas : la procédure d'expulsion, le sinistre dégât des eaux
- Cas pratiques : examen d'assignations, les bons réflexes à avoir.
- Mise en œuvre des points 1 à 3

JOUR 2 : GESTION DES CONFLITS - 3 heures 30

- Qu'est ce qu'un conflit ?
- Les différents styles de conflit
- Les 5 façons de gérer un conflit
- Les étapes clés de la négociation
- Trucs et astuces pour éviter les conflits dès le départ

VALIDATION DE LA FORMATION QCM Après-projet (évaluation sur les acquis de la formation),
Attestation individuelle de formation Loi ALUR.