



## LES 4 SECRETS D'UNE PAROLE IMPECCABLE EN CLIENTELE COMME A LA MAISON

**Djamel BERBACHI**

**1 jour / 7 heures**

### **OBJECTIF(S) OPERATIONNEL(S)**

---

A l'issue de l'action de formation, le ou la participant(e) sera capable de :

- Développer une communication bienveillante et constructive

### **OBJECTIF(S) DE L'ACTION DE FORMATION**

---

- Repérer les mots qui sont à la source des malentendus et ainsi assurer des messages clairs et des relations apaisées.
- Pratiquer des techniques permettant le développement des capacités personnelles de communication dans le cadre d'un échange professionnel ordinaire ou d'une situation délicate.

### **PUBLIC**

---

Tout professionnel de l'immobilier

### **PRÉREQUIS**

---

Personne majeure et francophone.

### **MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES DE L'ACTION DE FORMATION**

---

Prise en compte des attentes et des besoins identifiés préalablement à l'action de formation.  
Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.

### **LIEU DE FORMATION**

---

CCI Campus Moselle – 5, rue Jean-Antoine CHAPTAL 57070 METZ

### **MODALITES ET DELAIS D'ACCES**

---

Inscription via notre site internet dédié (<https://udi.moselle.cci.fr/>) : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session

Si prise en charge par un OPCO ou par l'AGEFICE : vous devez en faire la demande à votre OPCO ou à l'AGEFICE un mois avant le démarrage de la session.

### **CONTACTS**

---

Conseiller en formation : Dario PIGANI  
Téléphone : 06 08 02 37 98  
Mail : [d.pigani@moselle.cci.fr](mailto:d.pigani@moselle.cci.fr)  
Web : <https://udi.moselle.cci.fr/>

### **ACCESSIBILITE**

---



Tous nos sites répondent aux conditions d'accessibilité et sont desservis par les réseaux de transport urbain.  
Le centre mobilisera les moyens adaptés au handicap avec les structures existantes.

## PROGRAMME

---

### Principes

- La grammaire relationnelle ou comment les mots agissent sur la qualité d'un lien ?
- Quand la langue est une source de malentendus

### Définition

- Qu'est-ce qu'une parole impeccable ?
- Quelles sont les caractéristiques d'une parole impeccable ?

### Les 4 secrets

- Les mots de vie
- Le jugement suspendu
- Le cœur raisonné ou les mots à charge neutre
- Le souhait au lieu de la mise en défaut

## SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

---

*Document d'évaluation de satisfaction, test des acquis, attestation de présence, attestation de fin de formation individualisée.*

*Evaluation des acquis en cours de formation par des outils adaptés et communiqués en début de l'action de formation (exemples : quizz, exercices pratiques, ...)*

## DATE

---

**Jeudi 21 novembre 2024**

## DISPOSITIONS PRATIQUES

---

Effectif maximum : **25 participants**

## POUR ALLER PLUS LOIN

---

Nous consulter

CCI Campus Moselle - 5, rue Jean-Antoine Chaptal 57070 METZ  
03 87 39 46 00 - formationcontinue@moselle.cci.fr - www.cciformation.org - <https://udi.moselle.cci.fr/>  
SIRET : 185 722 022 00125 – N° de déclaration d'activité : 41 57 P 000 957