

Professionnels de l'immobilier - Des mots pour calmer le jeu : de la prévention des tensions à leur traitement - Du mal entendu au malentendu

Lieu de formation :

> **CCI CAMPUS MOSELLE**
5, rue Jean-Antoine CHAPTAL
57070 METZ

Horaires de formation :

De 9h00 à 12h00
et de 13h00 à 17h00

Fiche d'identité :

CCI CAMPUS MOSELLE
5 rue Jean Antoine Chaptal
57070 METZ

Siret : 185 722 022 00125 – APE : 8559A
Iban : FR76 3008 7330 8600 0197 4270 295
BIC : CMCIFRPP
Nos formations sont en exonération de TVA
conformément à l'article 261 du CGI

7 heures soit 1 jour

Le vendredi 20 novembre 2026

INTERVENANT

Djamel BERBACHI

CCI Campus Moselle

OBJECTIF(S) OPERATIONNEL(S)

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

- ✓ Identifier les sources de tensions dans une situation de communication, de désamorcer les incompréhensions par une communication adaptée et de gérer les échanges conflictuels en utilisant des techniques de reformulation, d'écoute active et de communication apaisée.

OBJECTIF(S) DE L'ACTION DE FORMATION

- ✓ Comprendre les mécanismes de naissance des tensions et des malentendus dans la communication.
- ✓ Identifier les signaux faibles annonciateurs de conflits ou d'escalade émotionnelle.
- ✓ Adopter une posture professionnelle favorisant l'apaisement des échanges.
- ✓ Utiliser l'écoute active pour désamorcer les situations difficiles.
- ✓ Reformuler efficacement pour clarifier les incompréhensions.
- ✓ Adapter son langage pour éviter les tensions inutiles.
- ✓ Gérer les émotions (les siennes et celles de l'interlocuteur) en situation tendue.
- ✓ Transformer une situation conflictuelle en échange constructif.
- ✓ Prévenir les situations de crise par une communication proactive.

PUBLIC VISE

Cette formation est destinée à :

- ✓ Agents immobiliers et collaborateurs d'agence

PRÉREQUIS

- ✓ Personne majeure et francophone

PROGRAMME DE LA FORMATION

Comprendre les mécanismes du malentendu et de la tension

Les origines des conflits dans la communication

- Qu'est-ce qu'un malentendu ?
- Différence entre désaccord, tension et conflit.
- Les facteurs déclencheurs de tensions (émotion, interprétation, urgence).
- Le rôle du langage dans l'escalade ou la désescalade.

Les biais de communication

- Interprétations et perceptions subjectives.
- Impact des émotions sur le message reçu.
- Les filtres personnels et professionnels.

Atelier pratique

- Analyse de situations de tension vécues par les participants.
- Identification des causes de malentendus.

Prévenir les tensions par une communication maîtrisée

Adopter une posture apaisante

- Les attitudes professionnelles favorisant la confiance.
- L'importance du ton, du rythme et des mots.
- Les formulations à éviter.

La communication préventive

- Clarifier dès le départ les attentes.
- Anticiper les incompréhensions.
- Poser un cadre clair dans les échanges.

Atelier pratique

- Transformation de phrases génératrices de tension en formulations apaisées.
- Construction de messages préventifs.

Désamorcer une situation tendue en temps réel

L'écoute active comme outil de désescalade

- Écouter sans interrompre.
- Reconnaître les émotions de l'interlocuteur.
- Montrer de la considération sans forcément valider le fond.

Techniques de reformulation

- Reformulation factuelle.
- Reformulation émotionnelle.
- Vérification de compréhension.

Gestion de ses propres émotions

- Garder une posture professionnelle sous pression.
- Prendre du recul immédiatement.
- Éviter les réactions impulsives.

Atelier pratique

- Jeux de rôle : gestion d'un client mécontent.
- Exercices de reformulation apaisante.

Transformer le conflit en solution

Passer du problème à la solution

- Identifier le besoin réel derrière la tension.
- Recentrer l'échange sur les faits.
- Construire une solution acceptable pour les deux parties.

Techniques de communication constructive

- Le langage positif.
- La recherche d'accord.
- La co-construction de solutions.

Atelier pratique

- Résolution de cas concrets de conflits professionnels.
- Simulation de médiation.

Prévenir durablement les situations conflictuelles

Mettre en place une communication efficace au quotidien

- Standardiser les bonnes pratiques de communication.
- Améliorer la clarté des messages écrits et oraux.
- Développer une culture de prévention des tensions.

Plan d'action individuel

- Identifier ses propres zones de tension.
- Définir ses axes de progression.
- Construire ses outils de communication apaisée.

FINANCEMENT DE LA FORMATION ET DELAIS D'ACCES

Inscription via notre site internet dédié : <https://udi.moselle.cci.fr/> au minimum quinze jours avant le début de la formation.

Si vous demandez une prise en charge par OPCO EP, AGEFICE ou FIF PL : vous devez en faire la demande un mois avant le démarrage de la session et nous fournir l'accord de prise en charge.

EFFECTIF

Le nombre maximum participants par session est de 25 stagiaires

MODALITES PEDAGOGIQUES

Un formateur accompagnera en permanence les stagiaires en présentiel ou en visio-conférence synchrone.

Analyse des besoins et des attentes préalablement à l'action de formation par un entretien avec notre équipe de conseillers en formation.

Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.

Salles équipées de micro-ordinateurs, vidéo-projection, support de cours délivré à chaque participant, travaux pratiques.

MODALITES D'EVALUATION

Evaluation de la satisfaction, attestation de présence, attestation de fin de formation et de réalisation individualisées.

Des évaluations intermédiaires de contrôle d'acquisition des compétences permettront d'évaluer les acquis et de mesurer les progrès de chacun et son degré d'autonomie par rapport aux compétences nouvellement acquises. Les évaluations s'appuieront sur des exercices pratiques, des quiz et un feedback régulier par oral.

Une évaluation finale est réalisée en fin de formation (exemples : quiz, exercices pratiques, ...). Les modalités de cette évaluation finale sont communiquées en début de formation.

Taux de satisfaction de nos stagiaires en 2025 : 98 %

Taux de recommandation 2025 : 99.97 %

PRISE EN CHARGE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (PSH)

La formation est accessible à tous, y compris aux personnes en situation de handicap. Des aménagements pédagogiques et organisationnels peuvent être adaptés pour répondre aux besoins spécifiques en concertation avec Serge LAMPERT, référent handicap (s.lampert@moselle.cci.fr).

Pour accéder à la page dédiée à la prise en charge des personnes en situation de handicap sur notre site internet.

Suivez ce lien [CCI CAMPUS](#) ou scannez ce QR :



CONTACT ET INFORMATIONS :

Dario PIGANI

d.pigani@moselle.cci.fr

06 08 02 37 98

POUR ALLER PLUS LOIN :

- Fonctions spécifiques à l'Immobilier :
nous consulter