



Assemblée générale : canaliser les tensions et mieux négocier ses honoraires

Durée: 1 jour

Objectifs: Faire de la tenue de l'assemblée générale la vitrine de son savoir-faire professionnel et relationnel en instillant un climat serein pour faciliter la négociation de ses honoraires.

Profils: Syndics de copropriétés et leurs collaborateurs.

Méthodes: Alternance d'apports théoriques et mises en situation. Formation opérationnelle illustrée par de nombreux exemples issus de cas réels.

Prérequis: Avoir des connaissances sur le syndic.

Évaluation: L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Les moments difficiles et conflictuels en assemblée générale

- Les situations traditionnellement conflictuelles
- Les origines et les causes
- Les éléments qui ne facilitent pas la discussion

Les astuces pour désamorcer les situations difficiles

- Maîtriser les outils de communication nécessaires
- Rester arbitre de la situation
- Ne pas prendre parti
- Agir avec discernement
- Donner de l'importance à chaque argument
- Conclure sereinement

Préparer efficacement la négociation des honoraires

- Expliquer concrètement les missions de syndic
- Faire le point sur les événements clés de l'exercice
- Développer la notion de gestion de proximité
- Montrer que le syndic est proche des copropriétaires, qu'il les connaît
- Faire de cette connaissance un élément clé de sa différenciation

Soigner son comportement verbal et non verbal

- Savoir créer un climat de confiance
- Mobiliser l'affectivité
- Frapper l'imagination
- Faciliter la compréhension
- Ecarter les objections

Réussir la négociation

- Eviter les arguments « clichés » construits uniquement sur la tarification
- Privilégier les notions d'accompagnement et de services
- Expliciter la gestion courante et les prestations particulières
- Transmettre l'idée que l'on est un vrai professionnel
- Connaître les informations « clés » pour construire une offre « changement d'honoraires »