

PROGRAMME

Accueillir et accompagner un client dyslexique dans le secteur immobilier

Objectifs A l'issue de cette formation le stagiaire doit être capable de :	Comprendre les difficultés possibles sans réduire le client à son trouble. À l'issue de cette formation, le professionnel dispose d'une méthode simple pour rendre son parcours client plus accessible. L'objectif est de permettre au client dyslexique de comprendre les informations, poser ses questions, comparer les biens et prendre ses décisions avec la même autonomie que les autres clients, tout en conservant les exigences professionnelles et réglementaires propres au secteur immobilier.
Durée de la Formation Horaires	3 heures 9H30 /12H30
Publics	Idéalement réservés aux professionnels du patrimoine et de l'immobilier
Pré requis	Pas de prérequis
Nombres de participants	Maximum de participants en présentiel : 10 Maximum de participants en distanciel : 10
Organisation	Formation collective dispensée par l'organisme en présentiel et/ou en visioconférence.
Modalités pédagogiques et techniques mises en œuvre	Modalités pédagogiques : Apports théoriques Remise d'un book en support papier à chaque participant pour suivi et prise de note en vue de préparer le quiz (16 questions) de validation qui aura lieu en fin de séance Moyens techniques : <u>Visioconférence :</u> Le cours est adressé à l'apprenant 30 minutes avant le début de la formation par mail. Le cours sera diffusé par partage d'écran et commenté par le formateur. Les participants auront la possibilité de poser des questions pendant le cours au formateur. <u>Présentiel :</u> Salle accessible aux handicapés.

	Equippée d'un écran, paperboard, crayon et book papier. <i>Les formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre une formation merci de nous contacter afin que nous prenions les mesures nécessaires.</i>
Moyens d'évaluation	Questionnaire d'évaluation de la formation : Quizz en fin de formation permettant d'évaluer les connaissances acquises. En cas de réponses positives à hauteur de 75% et plus, une attestation de réussite est délivrée.
Intervenante	Brigitte Courgeon – Fondatrice et formatrice de l'organisme de formation CELESTINA FORMATIONS qui dispense des formations réservées exclusivement aux professionnels du patrimoine.
Prix	120 euros H.T. soit 144 euros T.T.C / participant
Programme	Présentation de la formation Point macro De quoi parle-t-on ? Les 3 grands types de Dyslexie La dyslexie phonologique La dyslexie de surface La dyslexie visuo attentionnelle La dyslexie mixte La dysorthographe Comment détecter que son client présente des troubles Dys Les différents signaux d'alertes Les comportements spécifiques d'un adulte dyslexique La détection à l'écrit La détection à l'oral La détection dans l'action La mise en confiance des sujets Dys La sensibilisation Typographie de mise en forme des documents commerciaux Les différentes polices à utiliser et à exclure Les outils numériques de lecture audio Structure et hiérarchie des documents commerciaux

	Couleurs et contractes Choix des supports et alternatives numériques Adapter sa communication commerciale La rédaction de l'annonce immobilière La gestion de la relation client avec un sujet Dys Mise en situation avec 2 études de cas Rappel des 7 reflexes que doivent avoir un professionnel vis-à-vis d'un sujet DYS. Conclusion
--	---