

## UNITÉ 4 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Communiquer avec aisance et efficacité en français et en langue étrangère dans les situations professionnelles courantes des métiers et des activités de l'immobilier est une nécessité pour le professionnel.

La maîtrise de la communication professionnelle s'inscrit tout particulièrement dans le cadre de :

- la négociation liée aux activités d'entremise (acheteur/vendeur, bailleur/locataire, entreprise/client...),
- l'animation de réunion et de groupes (copropriétaires, conseil syndical, association de locataires, commission d'attribution, présentation de projets...),
- la production de messages à caractère administratif, juridique, commercial et/ou informationnel à destination des prospects, des vendeurs, des acheteurs, des bailleurs, des locataires, des administrations, des tiers,
- la médiation entre les acteurs et les partenaires du secteur privé et/ou du secteur de l'immobilier social,
- l'élaboration d'une relation de conseil et de service,
- la rédaction d'écrits professionnels standardisés ou personnalisés,
- l'utilisation des outils de communication adéquats et notamment des technologies de l'information et de la communication.

Elle suppose l'utilisation d'un vocabulaire adapté.

Certains aspects de la communication professionnelle, tels que la communication institutionnelle, figurent également dans l'unité 5.

Contextes professionnels	Compétences	Savoirs associés
<p><b>LA PRÉPARATION DE LA COMMUNICATION</b></p>	<p>4C1 - Analyser le cadre de la communication</p> <p>4C2 - Choisir les outils adaptés</p>	<p>4S1 - Les composantes de la communication interpersonnelle</p> <p>4S2 - Les différents types de communication</p> <p>4S3 - Le groupe : les différents types et leurs modes de fonctionnement</p> <p>4S4 - Les conditions d'une communication efficace et adaptée</p> <p>4S5 - Les obstacles à la communication</p> <p>4S6 - L'étude des attitudes, des comportements, des paralangages</p> <p>4S7 - La distinction fait/opinion/sentiment/émotion</p> <p>4S8 - Les règles pour bien communiquer</p> <p>4S9 - Le stress et sa gestion</p> <p>4S10 - L'éthique et la déontologie</p> <p>4S11 - Les outils de communication</p> <p>4S12 - Les technologies de l'information et de la communication</p>

Contextes professionnels	Compétences	Savoirs associés
<p><b>LA GESTION DE LA RELATION DE COMMUNICATION</b></p>	<p>4C3 - Personnaliser l'accueil et/ou la visite</p> <p>4C4 - Construire une argumentation et un message adaptés à la situation</p> <p>4C5 - Formaliser le contenu de la relation 4C6 - Adapter la prise de congé à la situation</p>	<p>4S13 - L'écoute active et les postures 4S14 - L'étude du verbal et du non-verbal 4S15 - Les techniques de questionnement et de reformulation 4S16 - La prise de notes et son utilisation 4S17 - Les types d'interventions dans un groupe</p> <p>4S18 - L'argumentation et le traitement des objections 4S19 - La production de messages</p> <p>4S20 - La gestion de la conclusion</p>
<p><b>LA GESTION DES CONFLITS</b></p>	<p>4C7 - Évaluer les différents types de conflit</p> <p>4C8 - Gérer la relation conflictuelle</p>	<p>4S21 - Le conflit : mécanisme, types, causes, conséquences</p> <p>4S22 - Les techniques et les moyens de sortie du conflit : la médiation, le règlement contentieux</p>
<p><b>LA DEMARCHE QUALITÉ</b></p>	<p>4C9 – Mettre en place une démarche qualité</p> <p>4C10 - Analyser le(s) résultat(s) pour adapter la démarche</p> <p>4C11 - Communiquer sur la qualité en interne et en externe</p>	<p>4S23 – Les enjeux, les objectifs et les conséquences d'une démarche qualité pour l'entreprise</p> <p>4S24 - Le suivi de la relation client</p> <p>4S25 - Les apports de la démarche qualité pour l'entreprise</p>