

ACCUEIL RESIDENTIEL :

Gestion locative et gestion de proximité



Fiche programme

Durée : 2 jours / 14 heures

100% présentielle : 14h

Date de mise à jour de la fiche : 27 dec 2024

PUBLIC :

- Gardiens d'immeubles résidentiels
- Agents d'accueil
- Public en reconversion professionnelle
- Public désireux de réaliser des missions occasionnelles de remplacement de gardiens d'immeubles résidentiels

OBJECTIFS :

- Travailler en autonomie dans le respect des obligations de qualité et de service de la profession d'agent d'accueil en résidentiel
- Comprendre le fonctionnement d'un immeuble d'habitation
- Savoir gérer les relations clients et traiter les réclamations
- Savoir réaliser un état des lieux et une visite de commercialisation
- Savoir gérer et utiliser les logiciels métiers

PREREQUIS :

- Aucun

PÉDAGOGIE & EVALUATION :

- Présentation des concepts, réglementations et normes
- Une journée de mise en application sur un immeuble
- Un QUIZ de validation des acquis de connaissances est réalisé en fin de formation

INTERVENANT(S) :

Annie Roussey, Présidente de Perspectives, spécialisée dans les métiers de l'environnement de travail. Professionnelle associée à l'université Gustave Eiffel de Marne la vallée programme Management et Ingénierie du Patrimoine Immobilier

ACCESSIBILITE :

Actions de formation réalisées en présentiel dans des locaux parisiens – Pour les personnes en situation de handicap Nous savons nous adapter Signalez nous, au plus tôt, vos besoins d'adaptation afin que nous puissions les prendre en compte dans nos formations et dans les locaux des lieux de formation.

TARIF : 858€

DATES : Nous consulter DELAIS D'ACCES 1 à 2 mois

MODALITES D'INSCRIPTION : NOUS CONTACTER AU 06 07 06 90 56 OU ANNIE.ROUSSEY@PERSPECTIVES.DEV

PROGRAMME :

Maîtriser le métier d'agent d'accueil résidentiel :

- Attentes et missions : Savoir se situer, connaître son rôle et les limites de son poste.
- Parties communes, parties privatives (appartements, caves), initiation technique
- Equipement sécurité incendie
- Obligations du bailleur
- Etat des lieux : entrants et sortants
- Visites de commercialisation
- Traitement des réclamations

Apprentissage des logiciels :

Périclès : Agenda des visites prospect / commercialisation acticall

Envoi des mail plateforme pour candidature

HomePad : Etats des lieux

CRM : Customers Relationship Management (Gestion des incidents / réclamations / aide administrative)

Data'Rési : Outil pour compléter les données immeubles

Pluri'Link : Enregistrement des prêts de clés et main courante

Mise en pratique

Visite de site et prise en compte des procédures

Gestion des clefs

Gestion des demandes des locataires

Gestion des visites des prestataires et des entreprises de travaux

Tri et distribution du courrier

Réalisation d'une passation avec l'agent remplacée

Réalisation d'un état des lieux d'entrée et de sortie

Réalisation d'une visite de commercialisation

INDICATEURS DE RESULTATS :

84H de formation - 100% taux de satisfaction – 0% taux de réclamation