

**Profil du stagiaire :** Tout personnel en activité dans le secteur de l'immobilier, en relation avec des clients et clientes (service Transaction ou Gestion)

*Pour les personnes en situation de handicap, veuillez nous contacter en amont si vous souhaitez davantage de renseignements sur ce sujet*

**Prérequis :** Avoir une fonction en lien avec la relation client

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les valeurs au regard de ma fonction
- Appliquer une méthode commerciale centré client
- Développer l'assertivité au profit du prospect
- Savoir légitimer les honoraires du professionnel
- Gagner en efficacité commerciale : gérer efficacement les "objections clients" afin d'obtenir de bon gré
- Développer son stock mandat de qualité
- Suivre efficacement l'évolution des mandats de vente et estimations

### PROGRAMME

#### Journée 1 :

- **Identifier les valeurs au regard de ma fonction:** Comment rendre visibles et opérationnelles les valeurs ?
- **Les outils efficaces de la relation client :** Se sensibiliser à son propre cadre, en identifiant le MOI / la FONCTION et le ROLE
  - Ecoute active
  - L'art du questionnement
- **La qualité de la prise de rendez-vous R0**
  - Les 3 étapes de la prise de rendez-vous
  - Le VAK (Visuel, Auditif, Kinesthésique) en relation commerciale
- **Déroulé du premier rendez-vous R1**
  - Préparation du rendez-vous
  - Les 3 étapes du R1 : Administratif et juridique - Découverte du bien - Découverte du projet (les 4 appuis)
  - Qualité de la fin du rendez-vous d'estimation

#### Journée 2 :

- **Déroulé de l'inter R1/R2**
  - Administratif et juridique
  - Création OCMI
  - Annexes du marché global
  - Annexes des services
  - Observation du VAK vocabulaire client
- **Stratégie et préparation du book pédagogique à travers des cas pratiques et échanges d'expériences (R2)**

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Ludique, sommatif et démonstratif
- Mode d'intervention : en présentiel
- Repas pris en commun selon les règles sanitaires du moment
- Mise à disposition d'une salle équipée d'une table et d'une chaise par participant, un projecteur, un écran de projection, un paper-board, des stylos feutres et le café d'accueil
- Mise à disposition et reproductions des supports de formation par le demandeur ou par nos soins

### FORMATION / MÉTHODE

- Diaporama power point et/ou Support papier de la formation – ATELIERS - Échanges interactifs oraux et exemples d'expériences
- Évaluation formative et/ou sommative - Évaluation de satisfaction du stagiaire en fin de formation - Remise d'une attestation de présence et d'assiduité
- Plan individuel post-formation
- Synthèse après formation avec le commanditaire

**Durée** : 7 heures/jour x 2 jours = 14 heures

**Horaires** : 9h à 12h30 / 14h à 17h30

**Nombre de stagiaires** : Inter entreprise (de 3 à 8 personnes )  
ou Intra entreprise (entre 2 et 10 personnes)

**Lieu** : La ville sera indiquée sur la convention et l'adresse exacte au plus tard un mois avant la formation

**Tarif** : Voir document associé

**Délai d'inscription** : Min. 15 jours avant la formation si prise en charge par un Opérateur de Compétences. Sinon, min. 48H

**Formateurs** : Nadine Coquillat - Baptiste Coquillat - Jérôme FERRERO