

Spécial immobilier : Faire de la relation client un atout majeur de qualité et de performance



Formation obligatoire des professionnels de l'immobilier (Décret 2016-173 du 18 février 2016 - Allur)

Conseils applicables immédiatement et **spécifique à votre activité** dans l'immobilier



VOS RESULTATS EN ACTION !

- ✓ Développez vos **savoir-faire relationnels** à chaque étape du parcours client
- ✓ Prospection, négociation, ... Boostez votre **performance**



1. La relation client

Ce que les clients attendent de leur agent immobilier
Vendeurs, acquéreurs, les motivations, les particularités
Les règles d'une prise en charge de qualité
Développer une relation client attentionnée
La relation client, facteur essentiel pour une relation de confiance

2. Organiser sa prospection téléphonique

Comment et pourquoi utiliser le COLD CALL
Identifier les sources facilitant la prise de contact
Définir ses limites et envisager d'autres modes de contact
Développer un argumentaire pertinent
Profiter de ce contact pour afficher la différence

3. La négociation commerciale

Avec le vendeur :

Préparer la rencontre et préalable à la négociation
Dégager une posture professionnelle dès le premier contact
Instaurer un climat de confiance
S'intéresser au contexte et Comprendre les motivations du client
Savoir parler positivement des atouts de l'agence

Avec l'acquéreur :

La préparation de l'entretien
Mettre en place un plan de vente, en personnalisant la relation
La découverte, phase clé permettant d'extraire les éléments factuels et les facteurs de motivation
Sélectionner avec méthode le bien pour optimiser le temps de visite
Avoir tous les éléments le jour de la visite
Développer une argumentation adaptée
Présenter le bien et mettre en avant les points forts en faisant le lien avec les attentes du client
Apprendre à hiérarchiser la présentation du bien en fonction des critères de choix
Traiter les objections avec la posture adéquate et méthode de réfutation
Verrouiller, conclure et consolider la vente

NOTRE METHODE : Méthode pragmatique et participative ; test de compétences ; évaluation des acquis de formation /
Public : Professionnels de l'immobilier / Durée : 2 jours