

## FAIRE DE LA RELATION CLIENT UN ATOUT MAJEUR DE QUALITE ET DE PERFORMANCE

FORMATION OBLIGATOIRE DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER (P.I 1) - OBLIGATION DÉCRET 2016-173 DU 18 FÉVRIER 2016 ALUR

### **Objectifs :**

Redéfinir et s'approprier les règles fondamentales d'une prise en charge de qualité  
Utiliser les techniques de négociation dans la vente de biens immobiliers  
Gagner en efficacité et en performance  
S'entraîner à la prospection téléphonique pour capter de nouveaux mandats

### **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. La négociation commerciale**

#### **Avec le vendeur :**

Préparer la rencontre préalable à la négociation  
Dégager une posture professionnelle dès le premier contact et instaurer un climat de confiance  
Décrocher un mandat exclusif  
S'intéresser au contexte et comprendre les motivations du client  
Savoir parler positivement des atouts de l'agence  
Faire la différence  
Intégrer le process digital dans la négociation

#### **Avec l'acquéreur :**

Derrière chaque acquéreur se cache un vendeur !  
Bien accueillir pour séduire  
Mettre en place un plan de vente, en personnalisant la relation  
La découverte, phase clé permettant d'extraire les facteurs de motivation  
Sélectionner avec méthode le bien pour optimiser le temps de visite  
Développer une argumentation adaptée et hiérarchiser la présentation du bien selon des critères de choix  
Traiter les objections : posture adéquate et méthode de réfutation  
Verrouiller, conclure et consolider la vente  
Focus recommandation : développer son réseau pour favoriser la recommandation

### **3. Prospection téléphonique : osez faire la différence**

Pourquoi et comment 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 sa différence  
Ce que je dis et comment je le dis....  
Entraînement intensif sur cas concret

### **4. Pitch et prise de parole en public : Pitchenz, captez, séduisez**

**Préparer ses interventions :** Les 4 ingrédients d'un pitch réussi  
Quels sont mes objectifs et le message à délivrer ? Qui est mon public ?

Préparer ses arguments

**Pitcher :** Commencer avec punch et se présenter

Apporter une solution et des bénéfices

Susciter les réactions

**Voix, gestes et posture :** Identifier ses points forts et axes de progrès

Développer la bonne attitude

Être à l'écoute et réactif

Maîtriser le rythme, les mots et la durée

**NOTRE METHODE :** Test de compétences et évaluation des acquis de formation, méthode participative

**DUREE :** 14 heures **TAUX HORAIRE :** 50,00 € HT **MONTANT DE LA SESSION :** 700,00 € HT