



# PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

Référence et Intitulé : CV125-1 - L'approche service orientée client dans l'immobilier.

Durée : 7h00

Type : Classe Virtuelle

## Public

Managers et négociateurs.

## Objectifs pédagogiques

- Maintenir son niveau d'activité malgré une fréquentation moins importante des prospects.
- Développer son savoir faire face à des clients perturbés et fragilisés.
- Augmenter son taux de transformation des acquéreurs.
- Améliorer la maîtrise des différentes étapes de l'achat de l'accueil à la conclusion.
- Souligner l'utilité de revenir aux fondamentaux négligés en période euphorique.
- Etre celui qui fait les ventes.

## Pré-requis

Aucun.

## Programme

### 1 - Introduction

- Incidences de la conjoncture actuelle sur le comportement de la clientèle.

### 2 - Les évolutions récentes du marché.

- Diagnostic.
- Ratios d'activités et indicateurs de performance.
- L'approche relationnelle et consultative.
- Recréer la confiance : la compréhension mutuelle.

### 3 - L'accompagnement du client.

- Comment fidéliser le client dès le contact initial : accueil téléphonique et physique.



Document établi via  
la Plateforme F Immobilier  
[www.plateformef.com](http://www.plateformef.com)

Editeur accrédité : Meelk  
40 Rue du Louvre - 75001 Paris  
SIREN 844 282 863 RCS Paris

SAS au capital de 5 000 €  
APE : 6201Z  
TVA Intra. : FR 24 844282863  
ICS : FR63ZZZ85B0FE



# PROGRAMME DE FORMATION

- Faire du négociateur X... un acteur immobilier incontournable.

4 - Le client acheteur au cœur de nos préoccupations.

- Proposer une approche globale pour répondre à l'ensemble des besoins et valoriser le service offert.
- Comment se différencier des concurrents.

5 - Le schéma directeur de négociation.

- Les étapes indispensables pour une réussite assurée.
- La prise de contact à l'agence.
- La découverte des besoins et motivations de l'acquéreur.
- La qualification de l'acquéreur : savoir démasquer le véritable acquéreur.
- La visite et retour de visite, gérer les revisites intempestives.

6 - Savoir conclure avec les acheteurs.

- Les différentes techniques de conclusion.
- La confortation de la décision.

Conclusion : plan d'actions et évaluation de la formation

## Moyens pédagogiques

Séance de formation en classe virtuelle.

Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur [www.unplus.fr](http://www.unplus.fr)

## Moyens d'évaluation

Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à l'issue de la classe virtuelle directement via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur [www.unplus.fr](http://www.unplus.fr)

Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %.

Coordonnées pour support :

- e-mail : [contact@unplus.fr](mailto:contact@unplus.fr)

## Matériel nécessaire

Ordinateur ou tablette avec connexion internet.

Navigateur préconisé : Chrome.



Document établi via  
la Plateforme F Immobilier  
[www.plateformef.com](http://www.plateformef.com)

Editeur accrédité : **Meelk**  
40 Rue du Louvre - 75001 Paris  
SIREN 844 282 863 RCS Paris

SAS au capital de 5 000 €  
APE : 6201Z  
TVA Intra. : FR 24 844282863  
ICS : FR63ZZZ85B0FE