



# PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : LYADIS IMMOBILIER - SIRET 53046976600022

Référence et Intitulé : LF118-1 - Professionnels de l'immobilier : Développez la qualité de vos services

Durée : 7h00

Type : Présentiel

## Public

Directeur d'agence.  
Collaborateurs.  
Agent immobilier.  
Syndic.  
Gestionnaire locatif.  
Manager.

## Objectifs pédagogiques

Améliorer le développement de la qualité.  
Analyser les critères de satisfaction client.  
Identifier la stratégie qualité de son entreprise et sa mise en œuvre.

## Pré-requis

Aucun.

## Programme

- 1- L'expérience client au cœur de la stratégie « relation client ».
  - La connaissance client : l'expérience client comme outil pour faire converger la stratégie de son entreprise et les attentes clients.
  - Les parcours clients : l'expérience client comme moyen de satisfaire le besoin des clients cibles.
  - Une expérience client de qualité : Les processus de l'expérience client.
- 2- Les outils de suivi de la qualité au service de l'efficacité opérationnelle.
  - La satisfaction client et ses enjeux.
  - La satisfaction client, ses outils et leviers d'amélioration.
  - Les pratiques de l'excellence dans la relation client.



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

3- Le respect de la réglementation au cœur de la relation client.

- La primauté des intérêts.
- La posture de vigilance.
- Une relation de confiance.

## Moyens pédagogiques

Séance de formation en salle.

Etudes de cas concrets, échanges.

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

Modalités et délais d'accès :

Formation en salle au jour mentionné dans la convention.

Adresse du lieu communiquée environ 15 jours avant le début de la formation.

## Moyens d'évaluation

Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à l'issue de la formation disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur [www.plateformef.com](http://www.plateformef.com)

Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %

Coordonnées pour support :

- e-mail : [info@lyadis-immobilier.com](mailto:info@lyadis-immobilier.com)

- Téléphone : 04 81 65 63 15

## Matériel nécessaire

Papier et crayon.

