



PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : LYADIS IMMOBILIER - SIRET 53046976600022

Référence et Intitulé : LF118-2 - Professionnels de l'immobilier : Développez la qualité de vos services

Durée : 7h00

Type : Classe Virtuelle

Public

Tout professionnel de l'immobilier.
Directeur(rice) d'agence / Collaborateur(rice).

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.
- 3- Le respect de la réglementation au cœur de la relation client.
 - La primauté des intérêts.
 - La posture de vigilance.
 - Une relation de confiance.



Document établi via
la Plateforme F Immobilier
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

Moyens pédagogiques

Séance de formation en classe virtuelle.

Etudes de cas concrets, échanges.

Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur www.plateformef.com

Modalités et délais d'accès :

Connexion à la formation en classe virtuelle via l'espace apprenant sur la Plateforme F, le jour de la formation, 10 minutes avant l'heure du début de la session.

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

Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %

Coordonnées pour support :

- e-mail : info@lyadis-immobilier.com

- Téléphone : 04 81 65 63 15

Matériel nécessaire

Ordinateur, tablette ou smartphone avec connexion internet.

Navigateur préconisé : Chrome.



Document établi via
la Plateforme F Immobilier
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