



# PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

Référence et Intitulé : CV223-1 - Le Service Client et la fidélisation en Immobilier

Durée : 3h00

Type : Classe Virtuelle

## Public

Négociateurs de l'immobilier.

## Objectifs pédagogiques

Ce cours a pour objectif de former les négociateurs immobiliers à offrir un service client exceptionnel, à mettre en place des techniques de suivi client pour renforcer la fidélisation, et à gérer des relations clients à long terme. Les participants apprendront à créer des expériences positives pour leurs clients.

## Pré-requis

Etre un professionnel de l'immobilier

## Programme

### 1 - Introduction

- a. Présentation du formateur et des participants.
- b. Importance du service client et de la fidélisation dans le secteur immobilier.
- c. Vue d'ensemble du déroulement du cours.

### 2 - Création d'une Expérience Client Exceptionnelle

- a. Comprendre les attentes des clients en matière de service.
- b. Les éléments clés d'une expérience client exceptionnelle.
- c. L'importance de la communication et de l'empathie.
- d. Études de cas illustrant des expériences client réussies.

### 3 - Techniques de Suivi 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

- a. Planification d'un suivi client efficace.
- b. Utilisation des outils de gestion de la relation client (CRM).
- c. Suivi après la transaction : gestion des commentaires et des retours d'expérience.
- d. Mises en situation de suivi client.

## 4 - Gestion des Relations Clients à Long Terme

- a. L'importance de la fidélisation des clients.
- b. Création de programmes de fidélisation et d'incitation.
- c. La gestion des relations avec les clients à long terme.
- d. Exemples de cas de gestion de relations clients à long terme.

## 5 - Exercices Pratiques et Mises en Situation

- a. Simulation de la création d'une expérience client exceptionnelle.
- b. Pratique du suivi client avec des scénarios réels.
- c. Élaboration de plans de fidélisation pour des clients existants.
- d. Échanges en groupe sur les défis rencontrés et les solutions proposées.

## 6 - Conclusion et Récapitulatif

- a. Récapitulation des points clés abordés pendant le cours.
- b. Encouragement à mettre en pratique immédiatement les compétences en service client et fidélisation.
- c. Ressources recommandées pour améliorer ces compétences.
- d. Questions des participants et réponses du formateur.

## 7 - Évaluation et Feedback

- a. Évaluation des connaissances acquises à travers un quiz court.
- b. Collecte des feedbacks des participants sur le cours : ce qui a été utile, les points à améliorer, les sujets à explorer davantage.

### Moyens pédagogiques

Séance de formation en classe virtuelle.

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

### 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)





## PROGRAMME DE FORMATION

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