



PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : LYADIS IMMOBILIER - SIRET 53046976600022

Référence et Intitulé : LF267-1 - L'expérience client au cœur de la réussite immobilière

Durée : 7h00

Type : Classe Virtuelle

Public

Tout professionnel de l'immobilier.

Objectifs pédagogiques

Comprendre les enjeux de l'expérience client dans l'immobilier.

Identifier les leviers pour améliorer la satisfaction client à chaque étape du parcours.

Maîtriser les outils et techniques pour mesurer et optimiser l'expérience client.

Développer une culture centrée sur le client.

Pré-requis

Aucun.

Programme

1- Les fondamentaux de l'expérience client.

- Pourquoi l'expérience client est-elle incontournable ?
- Les spécificités du parcours client immobilier (achat, vente, location, gestion).
- Les attentes des clients d'aujourd'hui : transparence, réactivité, personnalisation.
- Les enjeux de la satisfaction client : fidélisation, recommandation, réputation.

2- Les étapes clés du parcours client.

- La prospection : comment attirer et qualifier les prospects ?
- La découverte des besoins : l'écoute active et la personnalisation de l'offre.
- Les visites : créer une expérience mémorable.
- La négociation et la signature : accompagner le client en toute sérénité.
- Le suivi après-vente/après-location : fidéliser et susciter la recommandation.



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

- 3- Les outils et techniques pour améliorer la satisfaction client.
- La communication : adopter un discours clair, empathique et professionnel.
 - La gestion des réclamations : transformer les problèmes en opportunités.
 - Les outils digitaux : optimiser l'expérience client en ligne (site web, réseaux sociaux, outils de gestion).
 - La personnalisation de l'expérience : adapter l'offre et le service aux besoins de chaque client.
 - L'importance des avis clients : comment les gérer et les valoriser.
- 4- Mesurer et optimiser l'expérience client.
- Les indicateurs clés de performance (KPI) : taux de satisfaction, taux de recommandation.
 - Les enquêtes de satisfaction : concevoir et analyser les résultats.
 - Les outils de suivi et d'analyse : identifier les points d'amélioration.
 - La mise en place d'une démarche d'amélioration continue.
- 5- Développer une Culture Centrée sur le Client.
- L'importance de l'engagement des collaborateurs.
 - La reconnaissance et la valorisation des initiatives centrées sur le client.
 - L'intégration de l'expérience client dans la stratégie globale de l'agence.

Moyens pédagogiques

Séance de formation en classe virtuelle.
Exemples et cas pratiques.

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

Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %

Coordonnées pour support :

- e-mail : info@lyadis-immobilier.com
- Téléphone : 04 81 65 63 15



Document établi via
la Plateforme F Immobilier
www.platformef.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

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