



PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : LYADIS IMMOBILIER

Référence et Intitulé : LF037-1 - Augmenter l'efficacité de l'assistant commercial

Durée : 7h00

Type : Classe Virtuelle

Public

Assistant commercial.
Secrétaires.
Managers.

Objectifs pédagogiques

Sensibiliser l'assistant dans son rôle opérationnel.

Faire de l'assistant le premier commercial de l'agence.

Optimiser son temps.

Valoriser le travail de l'assistant en augmentant sa plus value dans l'agence.

Pré-requis

Aucun.

Programme

- 1 - Introduction.
- 2 - Le rôle éventuel de l'assistant lors des différentes étapes de la vente avec le client vendeur.
- 3 - Le rôle éventuel de l'assistant lors des différentes étapes de la vente avec le client acquéreur.
- 4 - L'accueil téléphonique.
 - Les règles à respecter au téléphone.
 - La maîtrise de l'entretien téléphonique.
 - Les techniques de questionnement.



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

- Les questions à poser au vendeur, à l'acquéreur, au bailleur.
 - Le passage de l'appel.
 - Le rappel téléphonique.
 - La prise de rendez-vous pour le conseiller.
 - Exemples de pratiques en syndic.
 - Exercices pratiques.
- 5 - L'accueil physique.
- Comment accueillir un client, vendeur, acquéreur, bailleur et locataire.
 - La maîtrise de la relation client à l'agence.
 - La prise de rendez-vous pour le conseiller.
- 6 - La gestion du cahier des messages.
- Définition.
 - Comment le tenir.
 - Le suivi de ce cahier.
- 7 - La gestion du cahier des contacts.
- Définition.
 - Comment le tenir.
 - La gestion des statistiques.
 - Le suivi de ce cahier.
 - La plus value de ce cahier.
 - Remise de modèle.
- 8 - La gestion du planning des conseillers.
- Pourquoi un planning centralisé.
 - La gestion des rendez-vous.
 - La gestion des statistiques.
 - La compilation des informations pour le manager.
- 9 - Conclusion.

Moyens pédagogiques

Séance de formation en classe virtuelle.

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

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 %





PROGRAMME DE FORMATION

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