

Accompagner l'acquéreur de la découverte à la signature de l'acte

(Durée : 7 heures = 1 journée)

Objectifs :

Adopter une attitude servicielle crédible. Savoir rendre le client lucide sur son projet pour une réalisation concrète. Imposer les règles du jeu pour un accompagnement productif (de la découverte à la décision).

Programme

1/ Les fondamentaux en jeu dans la relation client :

- Comprendre le besoin de reconnaissance
- Clarifier la notion de service
- Distinguer « l'approche produit » de « l'approche client »

2/ La découverte du projet de l'acquéreur :

- Trois paramètres à maîtriser (Motivation d'achat, critères hiérarchisés, mode de financement)
- Optimiser le champ des recherches
- Déterminer le mode de financement
- Préparer l'entretien de découverte
- Mener l'entretien de découverte
- Les outils de suivi de l'acquéreur : Fiche de suivi, Observatoire de la demande...

3/ Le process d'accompagnement de l'acquéreur jusqu'à la concrétisation de son projet :

- Présentation du process d'accompagnement au client (Outil : Les 10 étapes du processus d'acquisition)
- Fixation des règles et engagements mutuels entre le conseiller et le client
- Neutralisation des objections à venir

Public concerné :

Tous professionnels de l'immobilier débutants ou confirmés.

Prérequis : aucun

Moyens pédagogique :

Vidéo projection de support pédagogique, documentation et support de cours imprimé et/ou numérisé, paperboard et ordinateur.

Méthode pédagogique :

Cours magistral, illustration par cas professionnels, échanges participatifs, retour d'expérience.

Participants : Sessions de 4 à 20 personnes maximum

Lieu de formation : France entière , en présentiel ou distanciel

Evaluation préalable à la formation :

➤ Quizz d'évaluation des connaissances.

Evaluation en fin de formation :

- L'évaluation des acquis est réalisée par un quizz à la fin de chaque session ;
- A l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction à chaud puis à froid ;
- Une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

Intervenant : Pascal PIRON

Formations Argonavis conseil

2022

