

## LA STRATÉGIE COMMERCIALE ET LA RELATION CLIENT : (14 heures)

### Module 1 : Développer une stratégie commerciales (7 heures)

#### Séquence 1 : Définir et décliner sa stratégie commerciale en plan d'actions opérationnelles

- Définir des objectifs propres à son agence
- Analyser son environnement (marché, concurrence, typologies des biens, socio-styles vendeurs – acquéreurs...)
- Mettre en place son calendrier d'actions
- Travailler sa présentation et sa communication verbale et non verbale
- Gérer son planning et répartir son temps de travail au sein de l'agence avec ses collaborateurs

#### Séquence 2 : Organiser ses démarches et s'approprier les méthodes

- Savoir établir auprès des collaborateurs un contrat d'objectifs clair, des règles du jeu gagnant-gagnant fédérant l'agence vers une image qualité.
- En corolaire aux objectifs : savoir définir ses messages
- « Travailler » l'impact des mots et des images pour se distinguer de sa concurrence.
- Créer, organiser, renseigner ses fichiers clients
- Organiser ses données
- Travailler sa démarche commerciale au téléphone et en face à face
- Développer une écoute active

### QUELS OBJECTIFS ?

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser et améliorer les techniques de relation client
- Donner une image positive et professionnelle
- Développer sa performance et son potentiel commercial

### INFORMATIONS :

**Public :** Professionnels de l'immobilier

**Pré – requis :** Aucun

**Durée :** 14 heures

**Information et inscription :**

Tel : 03 60 28 40 56

contact@start-learning.fr

### Module 2 : Maîtriser sa relation client (7 heures)

#### Séquence 1 : Connaître les bases de la relation client

- Anticiper et gérer ses préjugés
- Créer une relation de confiance avec ses clients
- Comprendre les mécanismes du stress dans une relation d'affaires
- Désamorcer les situations à risque
- Communiquer positivement
- Gérer ses émotions et s'affirmer en situation professionnelle stressante ou difficile

#### Séquence 2 : Etre performant dans ses démarches commerciales

- Travailler l'aisance et le professionnalisme dans ses échanges commerciaux
- Comprendre ses prospects et détecter les signaux d'achat
- Négocier des situations « gagnant/gagnant »
- Exploiter son capital confiance

### /// MISES EN SITUATION ///

### METHODES D'ÉVALUATION

- Évaluation formative
- QCM d'évaluation

### METHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Étude de cas, mise en situation
- Pédagogie participative

### MOYENS MATÉRIELS

- Vidéo projecteur
- Paper board

### INTERVENANTS

START LEARNING s'appuie sur une équipe de formateurs spécialisés

### FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge

START LEARNING identifie et vous accompagne dans les démarches de financement.

START LEARNING  
60 rue de la Vallée 80000 Amiens  
Tel. 03 60 28 40 56  
SIREN : 829 912 237



Formation-Alur.com  
Start-learning.fr



Datadock  
Organisme  
Référéncé

