

# Faciliter la rentrée de mandats exclusifs (14 heures)

## OBJECTIFS

- 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

**Prérequis :** Aucun

**Durée :** 14 heures

## FINANCEMENT

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

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

## MOYENS

### Pédagogiques :

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

### Matériels :

- Vidéo projecteur
- Paper board

### Méthodes d'évaluation :

- Évaluation formative
- QCM

## CONTACT

Tél : 09 80 80 18 60

Email : [contact@start-learning.fr](mailto:contact@start-learning.fr)  
[www.start-learning.fr](http://www.start-learning.fr)

NDA : 32 60 03216 60

## Module 1 : Développer sa stratégie commerciale par le mandat exclusif | 7 Heures

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

- ▶ Définir des objectifs propres à son agence pour les mandats exclusifs
- ▶ Analyser son environnement (marché, concurrence, typologies des biens, sociostyles vendeurs-acquéreurs etc.)
- ▶ Les canaux de sourcing
- ▶ Mettre en place son calendrier d'actions sur la base d'un mandat exclusif
- ▶ Travailler sa présentation et sa communication verbale et non verbale pour promouvoir le mandat exclusif
- ▶ Focus mandat simple / mandat exclusif
- ▶ La solution du mandat semi-exclusif

### Séquence 2 : Organiser ses démarches et s'approprier les méthodes adaptées au développement des mandats exclusifs

- ▶ L'organisation de la prospection
- ▶ Savoir définir ses messages pour travailler l'impact du mandat exclusif
- ▶ « Travailler » l'impact des mots et des images pour se distinguer de sa concurrence
- ▶ La méthode du closing
- ▶ Créer, organiser, renseigner ses fichiers clients
- ▶ Organiser ses données
- ▶ Travailler sa démarche commerciale en exclusivité au téléphone et en face-à-face
- ▶ Valorisation de l'agence

## Module 2 : Maîtriser sa relation client autour du mandat exclusif | 7 Heures

### Séquence 1 : Connaître les bases de la relation client à partir de mises en situation réelles

- ▶ Confrontation du client sur le mandat exclusif
- ▶ 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 : Être performant dans ses démarches commerciales

- ▶ Travailler l'aisance et le professionnalisme dans ses échanges commerciaux
- ▶ Maîtriser l'analyse comparative des biens sur le marché
- ▶ Comprendre ses prospects et détecter les signaux de la confiance
- ▶ Négocier des situations « gagnant/gagnant »
- ▶ Exploiter son capital confiance

### MISES EN SITUATION

## Certification

**Qualiopi**  
processus certifié

## Financements

**MON COMPTE FORMATION** **OPCO** **pôle emploi**

## Nous suivre



Formations accessibles aux personnes en situation de handicap, merci de nous contacter.