

# La stratégie commerciale et la relation client (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 une stratégie commerciale

### 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, sociostyles vendeurs – acquéreurs, etc.)
- ▶ 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 clairs, des règles du jeu gagnant-gagnant fédérant l'agence vers une image qualité
- ▶ En corollaire 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

## Module 2 : Maîtriser sa relation client en immobilier

### 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 : Être 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

## 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.