

# La vente immobilière et la relation client (14 heures)

## OBJECTIFS

- Appréhender le cadre légal de la transaction immobilière
- Sécuriser les avant-contrats de la vente immobilière
- Maîtriser et améliorer les techniques de relation client

## 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 :

- Outil de visioconférence pour voir et dialoguer avec le formateur

### 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 : Les fondamentaux de la vente immobilière et les avant-contrats

### 7 Heures

### Séquence 1 : Connaître les bases juridiques de la vente immobilière

- ▶ Les parties au contrat de vente
- ▶ Le bien vendu
- ▶ La chose immobilière
- ▶ Les immeubles par destination
- ▶ Le prix de la vente
- ▶ La réalisation de la vente
- ▶ Les obligations du vendeur
- ▶ Les obligations de l'acheteur
- ▶ Clause pénale et l'indemnisation de l'agent immobilier

### Séquence 2 : Bien appréhender la relation contractuelle de l'offre d'achat jusqu'à la rédaction de l'avant-contrat

- ▶ Définir les engagements des parties
- ▶ Les conditions de cession d'un avant-contrat
- ▶ La promesse unilatérale de vente immobilière
- ▶ Le compromis de vente
- ▶ Déterminer stratégiquement la durée des promesses
- ▶ Intégrer le mécanisme destiné à protéger l'acquéreur immobilier
- ▶ Définir les conditions de l'engagement unilatéral d'achat
- ▶ Les délais de rétractation et de réflexion
- ▶ Gérer la défaillance du promettant et du bénéficiaire

## Module 2 : Les fondamentaux de la relation client et les techniques commerciales

### 7 Heures

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

- ▶ Anticiper et gérer ses préjugés
- ▶ Créer une relation de confiance
- ▶ Comprendre les mécanismes du stress
- ▶ Désamorcer les situations à risque
- ▶ Créer un climat de confiance
- ▶ Communiquer positivement
- ▶ Anticiper et gérer les conflits en tenant compte des personnalités
- ▶ Gérer ses émotions et s'affirmer en situation professionnelle stressante ou difficile, savoir dire « non »

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

- ▶ Créer, organiser, renseigner ses fichiers clients
- ▶ Créer ses argumentaires commerciaux
- ▶ Travailler sa démarche commerciale au téléphone et en face-à-face
- ▶ Développer une écoute active
- ▶ Travailler sa présentation et sa communication verbale et non verbale
- ▶ Comprendre ses prospects et détecter les signaux d'achat
- ▶ Négocier des situations « gagnant/gagnant »

## 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.