

OBJECTIFS

Cette formation vous apprend à analyser finement votre client afin d'adapter votre discours, votre posture et votre stratégie commerciale. Vous saurez identifier ses besoins réels, motivations, freins, mode de décision et niveau d'engagement. L'objectif : adopter une approche personnalisée pour instaurer la confiance, améliorer la qualité des échanges et augmenter les taux de conversion.

PROGRAMME

INTRODUCTION :

Qu'attendez-vous de cette formation ?
L'humain est complexe. Nous venons tous d'un œuf différent. Alors, il faut apprendre à décrypter les codes.

Partie 1 / Savoir analyser son acheteur / vendeur

- Décrypter les signes extérieurs
- Utiliser et se servir du prompteur

Partie 2 / Communication

- Verbale
- Non-verbale
- Synchronisation comportementale

Partie 3 / L'analyse transactionnelle

- Connaître son moi
- Décrypter celui de l'autre
- Signes de reconnaissances

Partie 4 / Approche personnelle

- L'émetteur ou le récepteur
- Axes du pouvoir
- Axes du sentiment

Partie 5 / Les styles sociaux

- Le promouvant
- Le facilitant
- Le contrôlant
- L'analysant

Partie 6 / Les 5 éléments de confiance

- La fiabilité
- La transparence
- L'acceptation
- L'authenticité
- La rigueur

Partie 7 / Anticiper

- Se mettre à la place du vendeur
- Se mettre à la place de l'acheteur
- Comprendre la maturité du client
- Connaître sa lucidité
- Connaître le client

Partie 8 / Le parcours client / acheteur

- Les phrases déterminantes face à l'acheteur
- Les phrases clés vis-à-vis du vendeur

Le point de vue de Yann Simon

Éviter de perdre du temps avec des clients pas en phase avec la réalité

PUBLIC, PRÉREQUIS

Nombre de participants:

Minimum : 1

Public: Tout public

Prérequis: aucun

APTITUDES ET COMPETENCES DU FORMATEUR

Notre équipe de consultants et de formateurs, experts confirmés, interviennent dans les métiers de l'immobilier (transaction, ADB, syndic...) depuis plus de 20 ans.

Ce parcours a été conçu par Yann Simon, expert conseil en formation et dirigeant de Vision2i.

Chaque année, il forme 6 500 apprenants et accompagne 1 250 centres de profit, faisant de lui une référence incontournable dans le domaine commercial et immobilier.

MODALITÉS DE SUIVI ET D'APPRÉCIATION

Assistance techniques du lundi au vendredi de 9h à 18h.

En dehors de ces horaires, vous pouvez nous contacter par mail.

Évaluations des compétences grâce à des quiz, des mise en situation et des cas pratiques.

À l'issue, une attestation de formation vous sera délivrée.

DURÉE ET MOYENS

D'une durée de 7 heures et entièrement à distance, le parcours alterne vidéos avatar, audios, documents pratiques, quiz, contenus YouTube et articles externes afin de dynamiser l'apprentissage.

Il vous faudra avoir un accès internet et un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

Formation accessible aux personnes atteintes d'un handicap moteur ou auditif.

OBJECTIFS

Cette formation a pour objectif de vous permettre de comprendre et prévenir la discrimination dans l'accès au logement, tout en intégrant les principes de déontologie essentiels à votre pratique. À travers une approche concrète, vous apprendrez à repérer les situations à risque, adopter les bons réflexes et sécuriser vos décisions à chaque étape de la relation client. Les enjeux : garantir l'égalité de traitement, protéger votre responsabilité et renforcer votre posture de professionnel de confiance.

Satisfaction
du module
non évalué
Nouveauté
2025

PROGRAMME

INTRODUCTION :

- Qu'attendez-vous de cette formation ?
- Avez-vous déjà rencontré ce type de problème ?
- Quels en sont les conséquences ?
- Aviez-vous le sentiment d'avoir anticipé

Partie 1 / La non-discrimination et la déontologie

- La discrimination : la définition
- La CNTGI
- TRACFIN
- Vigilances et obligations à savoir

Partie 2 / Transparences et obligations pratiques

- Obligation de transparence
- Loi Hamon et Doubin
- Le D.I.P
- La DGCCRF
- Mandats, affichages et annonces
- La psychologie client

Partie 3 / Cadre et cas concret

- La loi sur la discrimination
- Les différents critères
- Les cas concrets de discrimination
- Les sanctions / les risques en cas de discrimination

Partie 4 / Les 4 formes de discrimination

- La discrimination directe
- La discrimination indirecte
- Le harcèlement discriminatoire
- L'injonction à discriminer

Partie 5 / Bonne pratique et gestion des objections

- Le guide de bonnes pratiques
- Prévenir la discrimination
- Les outils concrets

Partie 6 / Les réparties face aux provocations

- Les réponses aux bailleurs
- Répliques face aux bailleurs
- Les réponses aux locataires

Conclusion

Retenez une idée simple : la non-discrimination se joue à chaque étape, de l'annonce jusqu'au choix du dossier. Restez sur des critères objectifs, identiques pour tous, on ne cède pas. La déontologie est là pour ça : garder le bon cadre, protéger votre responsabilité, et renforcer la confiance dans votre métier.

PUBLIC, PRÉREQUIS

Nombre de participants:

Minimum : 1

Public: Tout public

Prérequis: aucun

APTITUDES ET COMPETENCES DU FORMATEUR

Notre équipe de consultants et de formateurs, experts confirmés, interviennent dans les métiers de l'immobilier (transaction, ADB, syndic...) depuis plus de 20 ans.

Ce parcours a été conçu par Yann Simon, expert conseil en formation et dirigeant de Vision2i.

Chaque année, il forme 6 500 apprenants et accompagne 1 250 centres de profit, faisant de lui une référence incontournable dans le domaine commercial et immobilier.

MODALITÉS DE SUIVI ET D'APPRÉCIATION

Assistance techniques du lundi au vendredi de 9h à 18h.

En dehors de ces horaires, vous pouvez nous contacter par mail.

Évaluations des compétences grâce à des quiz, des mises en situation et des cas pratiques.

À l'issue, une attestation de formation vous sera délivrée.

DURÉE ET MOYENS

D'une durée de 4 heures (dont 2h de non discrimination et 2h de déontologie) et entièrement à distance, le parcours alterne vidéos avatar, audios, documents pratiques, quiz, contenus YouTube et articles externes afin de dynamiser l'apprentissage.

Il vous faudra avoir un accès internet et un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

Formation accessible aux personnes atteintes d'un handicap moteur ou auditif.

OBJECTIFS

Cette formation a pour objectif de vous permettre de **maîtriser les bases essentielles de la relation client**, afin de créer des interactions de qualité, durables et génératrices de confiance. Vous apprendrez à accueillir, écouter, comprendre et accompagner vos clients avec professionnalisme, tout en adoptant une posture proactive et orientée solution. L'enjeu : développer une relation client solide, capable de fidéliser, rassurer, satisfaire et transformer chaque échange en opportunité commerciale.

PROGRAMME

INTRODUCTION :

Partie 1 / Les clés d'une relation de confiance en vente

- Donner de la dimension
- L'approche gagnante
- Justifier ses honoraires
- Les phrases magiques

Partie 2 / Les 4 styles sociaux chez l'acheteur et le canal sensoriel

- Le promouvant
- Le facilitant
- Le contrôlant
- L'analysant
- Visuel, auditif et kinesthésique

Partie 3 / Les découvertes de l'acheteur

- La phase découverte
- La découverte financière
- La découverte du cadre de vie recherché
- L'entretien de découverte
- Le prompteur

Partie 4 / La visite d'un bien

- Que dire pendant le trajet ?
- Validation de l'environnement, etc.
- De quoi parler pendant la visite
- Chronologie de la visite
- La technique de pré-closing
- Les signaux d'achat

Partie 5 / Accélérer le processus d'achat

- Conditionnement par la transparence
- L'état d'esprit de l'acheteur
- La démarche de l'acheteur
- Anticiper les objections / les freins
- Le processus décisionnaire
- Le degré de confiance de l'acheteur

Partie 6 / Comment conclure

- La fiche pré-closing
- Jauger la maturité
- Les composantes et priorités d'un bon achat

Conclusion

PUBLIC, PRÉREQUIS

Nombre de participants:

Minimum : 1

Public: Tout public

Prérequis: aucun

APTITUDES ET COMPETENCES DU FORMATEUR

Notre équipe de consultants et de formateurs, experts confirmés, interviennent dans les métiers de l'immobilier (transaction, ADB, syndic...) depuis plus de 20 ans.

Ce parcours a été conçu par Yann Simon, expert conseil en formation et dirigeant de Vision2i.

Chaque année, il forme 6 500 apprenants et accompagne 1 250 centres de profit, faisant de lui une référence incontournable dans le domaine commercial et immobilier.

MODALITÉS DE SUIVI ET D'APPRÉCIATION

Assistance techniques du lundi au vendredi de 9h à 18h.

En dehors de ces horaires, vous pouvez nous contacter par mail.

Évaluations des compétences grâce à des quiz, des mise en situation et des cas pratiques.

À l'issue, une attestation de formation vous sera délivrée.

DURÉE ET MOYENS

D'une durée de 4 heures et entièrement à distance, le parcours alterne vidéos avatar, audios, documents pratiques, quiz, contenus YouTube et articles externes afin de dynamiser l'apprentissage.

Il vous faudra avoir un accès internet et un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

Formation accessible aux personnes atteintes d'un handicap moteur ou auditif.