

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 :

Trop de gens n'accordent de l'importance qu'à la compétence technique ; or l'aspect psychologique fait toute la différence

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

Pratiquer la non vente
Pratiquer la vente inversée
Plan d'action individuel

PUBLIC, PRÉREQUIS

Nombre de participants:

Minimum : 1

Public: Tout public

Prérequis: aucun

MODALITÉS DE SUIVI ET D'APPRÉCIATION

Assistance technico-pédagogique du lundi au vendredi par mail de 9h à 18h. En dehors de ces horaires, vous pouvez nous contacter par mail également, nous vous répondrons durant les heures d'ouverture. Réponse sous 12 heures ouvrés.

Contenus vidéo, textes à visionner et fiches à télécharger. Évaluation des compétences par des cas pratiques; études de cas et mises en situation. Une attestation de formation sera délivrée après validation des modules

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.

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.