
Programme de Formation

IMMOBILIER : La relation client, agir sur la satisfaction

Organisation

Début :

Fin :

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

- Agents immobiliers
- Collaborateurs d'agence ou assistants commerciaux
- Responsables de relation client
- Toute personne en contact direct avec les clients dans l'immobilier



Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les notions clés de l'expérience et de la satisfaction client
- Identifier les besoins et attentes spécifiques de leurs clients
- Construire une relation de confiance durable
- Améliorer leur communication relationnelle
- Traiter efficacement les réclamations et transformer les insatisfactions en opportunités



Description

1. Comprendre l'expérience client

- Le cycle de vie du client
- Les besoins spécifiques : modèles **SPECIFIC** et **CIVILE**
- Les différentes étapes du parcours client
- Identification des moments de vérité (contacts clés)

2. Connaître le processus de satisfaction du client

- Définition de la satisfaction client
- Le diagramme des attentes : attentes implicites, explicites et latentes
- Le **Diagramme de Kano** : comment les attentes influencent la satisfaction
- La notion de "surprise" ou de "délai dépassé" dans la perception client

3. Créer une relation de confiance

- Introduction aux styles sociaux (analytique, directif, aimable, expressif)
- Adapter sa communication selon le style du client
- Les bases de la construction de la confiance : transparence, constance, engagement
- L'importance de l'empathie
- La pyramide des attitudes en relation client

4. Maîtriser le processus de communication relationnelle

- Les principes de l'écoute active
- L'art du questionnement ciblé pour identifier attentes et motivations
- La reformulation : valider la compréhension
- Présenter une solution pertinente et personnalisée
- Accuser réception des objections et les traiter sereinement

5. Gérer les réclamations et les insatisfactions

- Le cycle de maintenance de la relation client



- Gérer les émotions du client insatisfait
- Le processus de traitement des réclamations en 4 étapes
- L'enquête de satisfaction comme outil d'amélioration continue



Prérequis

Aucun prérequis nécessaire. Une expérience dans le domaine commercial ou immobilier est un plus.



Modalités pédagogiques

ateliers pratiques et exercices de mise en application



Moyens et supports pédagogiques

Apports théoriques

Partage d'expériences

Exercices de réflexion

Mises en situation

Analyse et Débriefing



Modalités d'évaluation et de suivi

- Quiz final de validation des acquis
- Analyse de mises en situation
- Évaluation de la progression des compétences comportementales
- Attestation de fin de formation remise à chaque participant



Informations sur l'admission

Informations sur la formation en présentielle

- **Lieu** : les stagiaires suivront la formation dans nos locaux (2 avenue Leonard de Vinci, 63000 Clermont- Ferrand
- **Horaires** : 9h -12 h 30// 13h 30- 17 h avec pauses.
- **Interactivité** : échanges directs avec le formateur, travaux pratiques, questions-réponses.
- **Supports** : documents papier ou numériques remis aux participants.
- **Matériel** : chaque stagiaire dispose d'un poste informatique.



Informations sur l'accessibilité

Etablissement ERP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap