

Formation : Réussir le closing et le suivi client en immobilier

Optimisez les taux de transformation et pérennisez votre activité
Cours pratique - 1j - 7h00 - Réf. IMK

Cette formation vise à renforcer la capacité des participants à conclure efficacement une vente tout en construisant une relation de confiance durable. Elle intègre également les bonnes pratiques de suivi client afin de fidéliser, développer la satisfaction et générer des opportunités de ventes additionnelles.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Comprendre les enjeux du closing dans une transaction immobilière
- ✓ Identifier les signaux d'achat et le niveau de maturité d'un client
- ✓ Utiliser des techniques de closing adaptées au profil du client
- ✓ Gérer les objections et les freins à la décision
- ✓ Structurer un suivi client efficace avant et après la signature et fidéliser les clients

Public concerné

Négociateurs immobiliers, agents commerciaux, mandataires immobiliers, salariés ou indépendants du secteur immobilier.

Prérequis

Bases de la transaction immobilière.

Méthodes et moyens pédagogiques

Mise en situation

Analyse du comportement client Jeux de rôle – mise en pratique de différentes techniques de closing

Méthodes pédagogiques

active

PARTICIPANTS

Négociateurs immobiliers, agents commerciaux, mandataires immobiliers, salariés ou indépendants du secteur immobilier.

PRÉREQUIS

Bases de la transaction immobilière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

1 Comprendre les enjeux du closing et la décision client

- Identifier les spécificités du closing en immobilier et du cycle commercial long
- Analyser l'impact des facteurs émotionnels et financiers dans la décision
- Caractériser les motivations d'achat et de vente
- Identifier les freins psychologiques et rationnels
- Distinguer les profils clients et les signaux d'achat verbaux, para et non verbaux

Réflexion collective

Retours d'expériences et difficultés rencontrées lors des phases de conclusion.

2 Appliquer les fondamentaux du closing immobilier

- Définir le rôle et les objectifs du closing dans la transaction immobilière
- Repérer les erreurs fréquentes à éviter
- Choisir le bon moment pour conclure
- Mettre en œuvre les techniques de closing adaptées (alternative, projection, reformulation, sécurisation)

Etude de cas

Grille d'analyse du comportement client.

3 Gérer les objections et sécuriser la conclusion

- Identifier les différents types d'objections : prix, délais, concurrence, peur de se tromper
- Appliquer la méthode structurée de traitement des objections
- Transformer les objections en leviers de décision positive
- Consolider la relation de confiance dans les situations de blocage

Jeu de rôle

Mise en pratique de différentes techniques.

4 Structurer le suivi client avant et après la signature

- Maintenir une relation client engageante sans pression commerciale
- Organiser le suivi avant signature à l'aide d'outils adaptés)
- Mettre en œuvre des relances personnalisées et non intrusives pour sécuriser l'engagement
- Déployer un parcours client post-transaction orienté satisfaction, fidélisation, avis clients et recommandation

Etude de cas

Construction d'un plan de suivi : élaboration d'un parcours client post-vente.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.