

# Formation : Immobilier : communiquer et fidéliser ses clients

Améliorer sa relation client avec une bonne communication

*Cours pratique - 1j - 7h00 - Réf. IMR*

La qualité de la relation client constitue un facteur clé de différenciation, de fidélisation et de recommandation. Cette formation vise à renforcer les compétences en communication interpersonnelle et professionnelle des participants, afin de sécuriser la relation client sur le long terme.

## Objectifs pédagogiques

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

- ✓ Développer ses compétences en communication interpersonnelle et professionnelle
- ✓ Instaurer une relation de confiance durable avec les clients
- ✓ Mettre en place des actions concrètes de fidélisation client
- ✓ Gérer les situations délicates et transformer les réclamations en opportunité

## Public concerné

Agents immobiliers, négociateurs immobiliers, responsables d'agence, commerciaux et conseillers clientèle dans l'immobilier.

## Prérequis

aucun

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Travaux pratiques

Élaboration d'un plan d'actions de fidélisation.

### Méthodes pédagogiques

active

## PARTICIPANTS

Agents immobiliers, négociateurs immobiliers, responsables d'agence, commerciaux et conseillers clientèle dans l'immobilier.

## PRÉREQUIS

aucun

## 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 Maîtriser les fondamentaux de la communication professionnelle

- S'approprier les principes de la communication interpersonnelle
- Comprendre les principes de la communication verbale, non verbale et para-verbale
- Adapter une posture professionnelle et ancrer sa relation client

#### Mise en situation

Entretiens clients suivis d'une réflexion collective sur l'impact de la posture sur la relation client

### 2 Construire et entretenir une relation client durable

- Comprendre les attentes, besoins et motivations des clients
- Personnaliser la relation et le suivi client
- Gérer des points de contact clés tout au long du parcours client
- Fidéliser, satisfaire son client

#### Etude de cas

Analyse d'un parcours client immobilier et élaboration d'un plan d'actions de fidélisation

### 3 Gérer les situations délicates et les réclamations clients

- Identifier des situations sensibles et à risque
- Utiliser des techniques de communication en contexte tendu
- Gérer des réclamations et des désaccords
- Transformer une insatisfaction en opportunité de fidélisation
- Préserver la relation client sur le long terme

#### Jeu de rôle

Gérer des réclamations clients et savoir annoncer une décision ou information délicate

## 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](mailto:psh-accueil@orsys.fr).