



OBJECTIF(S)

- Définir ce qu'est un client et mettre en place une relation

NIVEAU & PUBLIC

SPÉCIALISATION

Tout personnel dans une agence immobilière

Prérequis : aucun

MODALITÉS DE PARTICIPATION

Durée : ½ journée (soit 3,30 heures)

Moyens pédagogiques : Cas pratiques - Support pédagogique
Quiz d'évaluation finale

Matériel nécessaire : vidéo projecteur, paper-board

Effectif maximum : 50

INTERVENANT(S)

Formateur : Professionnel spécialisé en Développement et
management appliqué à l'immobilier

Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM

TARIFS

Adhérent FNAIM : 130 € HT

Non Adhérent FNAIM : 190 € HT

PROGRAMME

I - DÉFINIR CE QU'EST UN CLIENT

- Une personne physique et morale
- Une personne importante
- Une personne avec des désirs, motivations, besoins

II - DÉCOUVRIR LES DIFFÉRENTES TYPOLOGIES DE CLIENTS

- Reconnaître les 12 types de clients les plus fréquents
- Apprendre à les gérer

III - ÉTUDIER LE CADRE DE RÉFÉRENCE

- Comprendre son propre cadre de référence et identifier les
filtres
- Elargir son cadre de référence pour mieux communiquer

IV - METTRE EN PLACE DES INTER-RELATIONS

- Développer le travail d'équipe
- Identifier les acteurs externes

V. LES 10 ATOUTS POUR UNE RELATION RÉUSSIE

- Entrer en relation
- Vivre la relation avec des outils et des choix de
communication efficaces
- Entretenir la relation



Programme accessible
aux personnes
en situation de handicap