

EXPÉRIENCE CLIENT IMMOBILIER : FAITES VIVRE UN EFFET «WOUAHOU» À VOS CLIENTS !

FORMATION 100 % OPÉRATIONNELLE POUR PROFESSIONNELS
DE L'IMMOBILIER

TR427

1 jour
(7h)

- Cas pratiques
- Support pédagogique
- Quiz d'évaluation finale

Tarif : **220 € HT**

SPÉCIALISATION

OBJECTIFS :

- Comprendre les enjeux de l'expérience client dans un contexte immobilier concurrentiel.
- Identifier les moments clés du parcours client pour créer un impact émotionnel positif.
- Mettre en place des actions concrètes à fort effet «Wouahou» pour booster la satisfaction, la recommandation et la fidélisation.

NIVEAU & PUBLIC :

Tous niveaux
Prérequis : aucun

MATÉRIEL NÉCESSAIRE :

Vidéo projecteur, paper-board
Effectif maximum : 20

INTERVENANT(S) :

Formateur : Professionnel trilingue spécialisé en transaction immobilière

Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM

 Programme accessible aux personnes en situation de handicap

PROGRAMME

ACCUEIL & INTRODUCTION

- Présentation et tour de table des pratiques actuelles et attentes
- Introduction à la notion d'expérience client : bien plus que du service !

I - COMPRENDRE LES LEVIERS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Qu'est-ce que l'expérience client ?
 - Définitions, enjeux, tendances 2025
 - Différence entre satisfaction, fidélisation et enchantement
- Pourquoi l'immobilier est un terrain fertile pour l'effet «Wouahou» ?
 - Un moment de vie fort = une opportunité d'émotion
 - Réduire le stress et augmenter la valeur perçue
- L'effet «Wouahou» en pratique
 - Ce qui rend une expérience inoubliable
 - Neurosciences et émotion : le pouvoir du souvenir

II - CARTOGRAPHIER LE PARCOURS CLIENT

- Identifier les étapes clés du parcours client
 - Du premier contact à l'après signature
 - Parcours vendeur / parcours acquéreur / locataire
- Définir les «moments de vérité»
 - Points de friction vs. Opportunités d'enchantement
 - Outils : carte d'expérience, frise émotionnelle
- Atelier : Cartographier une expérience client réelle de votre agence

III - CRÉER UN EFFET «WOUAHOU» À CHAQUE ÉTAPE

- Des idées simples mais marquantes
 - L'art de la première impression (prise de contact, accueil, visite)
 - Le soin apporté aux détails (supports, langage, ambiance)
 - Personnalisation, attention, surprise
- Gérer les moments délicats avec brio
 - Annonce de refus, baisse de prix, délais, litiges...
 - Transformer une situation difficile en opportunité de confiance
- Atelier : Brainstorming «Idées Wouahou» par étape du parcours

IV - METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE D'EXPÉRIENCE CLIENT DANS VOTRE AGENCE

- Formaliser votre démarche
 - Charte expérience client
 - Formation et implication de l'équipe
 - Intégration dans les outils (CRM, mailings, rituels internes)
- Mesurer et ajuster
 - Collecte des avis clients
 - Indicateurs clés
- Atelier : Construction d'un plan d'action «effet Wouahou» personnalisé

CONCLUSION

- Tour de table final et engagements