

Dans une agence immobilière



OBJECTIF(S)

- Sensibiliser l'assistante dans son rôle opérationnel, faire de l'assistante le premier commercial de l'agence, valoriser le travail de l'assistante en augmentant sa plus-value dans l'agence

NIVEAU & PUBLIC

SPÉCIALISATION

Assistants commerciaux, secrétaires, managers

Prérequis : aucun

MODALITÉS DE PARTICIPATION

Durée : 1 jour (soit 7 heures)

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

Matériel nécessaire : vidéo projecteur, paper-board

Effectif maximum : 20

INTERVENANT(S)

Formateur : Professionnel spécialisé en management et relations humaines appliqués à l'immobilier

Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM

TARIFS

Adhérent FNAIM : 220 € HT

Non Adhérent FNAIM : 320 € HT

PROGRAMME

INTRODUCTION

Les différentes missions d'une assistante commerciale

I - RAPPEL DES ÉTAPES DE LA VENTE AVEC LE CLIENT VENDEUR

- Le rôle éventuel de l'assistante dans ces étapes
- Bref rappel des diagnostics d'un bien, DPE, etc, dates clés à connaître.

II - RAPPEL DES ÉTAPES DE LA VENTE AVEC LE CLIENT ACQUÉREUR

- Le rôle éventuel de l'assistante dans ces étapes

III - L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Les règles à respecter au téléphone
- La maîtrise de l'entretien téléphonique
- Les techniques de questionnement
- Les questions à poser
- Le passage de l'appel
- Le rappel téléphonique
- La prise de rendez-vous pour le conseiller
- Exercices pratiques

IV - L'ACCUEIL PHYSIQUE

- Comment accueillir un client
- La maîtrise de la relation client à l'agence
- La prise de rendez-vous pour le conseiller

V - LA GESTION DU CAHIER DES MESSAGES

- Définition
- Comment le tenir
- Le suivi de ce cahier

VI - LA GESTION DU CAHIER DES CONTACTS

- Définition
- Comment le tenir
- La gestion des statistiques
- Le suivi de ce cahier
- La plus value de ce cahier
- Remise de modèle

VII - LA GESTION DU PLANNING DES CONSEILLERS

- Pourquoi un planning centralisé
- La gestion des rendez-vous
- La gestion des statistiques
- La compilation des informations pour le manager

CONCLUSION



Programme accessible
aux personnes
en situation de handicap