

Les clés pour une relation gagnant/gagnant

## OBJECTIFS

- **Décrypter** les différents profils de bailleurs, comprendre leurs attentes.
- **Savoir** adapter son discours et ses process aux différents profils.
- **Mettre en place** des outils de communication adaptés aux attentes, établir une relation de confiance.
- **Comprendre** comment fidéliser les bailleurs et anticiper les évolutions
- **Limiter** les risques de réclamation et de contentieux.

## NIVEAU & PUBLIC

### SPÉCIALISATION

Gestionnaires locatifs / Responsables d'agence

**Prérequis** : aucun

## MODALITÉS DE PARTICIPATION

**Durée** : 1 jour (soit 8 heures)

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

**Matériel nécessaire** : vidéo projecteur, paper-board

**Effectif maximum** : 20

## INTERVENANT(S)

**Formateur** : Professionnel expérimenté en gérance locative

*Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM*

## TARIFS

**Adhérent FNAIM** : 220 € HT

**Non Adhérent FNAIM** : 320 € HT

## PROGRAMME

### I - LES DIFFÉRENTS PROFILS DE BAILLEURS ET LEURS ATTENTES

- Analyse des attentes bailleurs selon les différentes études existantes.
- Analyse des 4 profils bailleurs existants : leurs attentes précises, comment se situer par rapports à ces attentes ? Voir des exemples

### II - LES OUTILS ET LE DISCOURS

- Quels outils mettre en place Profil par profil et en général dans le cabinet
- L'importance des outils préventifs
- Comment répondre à la principale préoccupation des bailleurs : être informé
- Comment sortir d'une logique de contraintes (nouvelles législations, obligations...) et de dépenses (travaux, diagnostics...) pour mettre en place une « communication positive » (ce que je fais pour vous tous les jours !)

### III - DE LA PREMIÈRE VISITE A LA SORTIE : COMMENT PUIS-JE COMMUNIQUER ?

- La rentrée du bien : rassurer le bailleur et poser les bases d'une relation durable.
- La commercialisation du lot : comment je communique avec mon bailleur.
- L'information sur le locataire trouvé et son entrée
- Durant la vie du bail : comment je communique avec mon bailleur même quand il ne se passe rien.
- A la sortie, comment j'informe, quel discours selon les situations ?
- Nouvelles obligations : comment je les gère, comment je communique ?

### IV - TRAVAIL SUR UN CAS PRATIQUE FAIT EN COMMUN

- Analyse du profil
- Création des outils et des actions types