NOUVEAUTÉ

Immobilier

Réf : 303IM03

La relation client au coeur de la performance immobilière

0.5 jour (=3h30)
Ajouté le 23/01/2026 – Modifié le 23/01/2026

220€ Net de taxe

Misez sur la qualité de la relation client pour en faire un véritable levier de croissance !

Objectifs

- Identifier les attentes et motivations des clients vendeurs et acquéreurs
- Adopter une communication adaptée à chaque typologie de client (approche comportementale)
- Utiliser les outils de communication et d'écoute active pour créer la confiance
- Mettre en place un suivi client personnalisé et fidélisant
- Gérer les objections, émotions et situations de tension avec professionnalisme

Compétences visées

- Fidélisation accrue des clients grâce à une meilleure relation
- Amélioration du taux de recommandation et du bouche-à-oreille
- Communication plus fluide, plus empathique, plus persuasive
- Expérience client valorisée et différenciante

Public

Agents immobiliers, mandataires, négociateurs, responsables d'agence, porteurs de carte T

Prérequis : Prérequis : Aucun
Accessibilité: Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation.
Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

Comprendre la relation client en immobilier

- Le rôle du conseiller immobilier dans la satisfaction client

NOUVEAUTÉ

Immobilier

Réf : 303IM03

La relation client au coeur de la performance immobilière

- Les attentes et besoins émotionnels des clients
- L'importance du parcours client global

Les profils comportementaux et la communication adaptée

- Les 4 profils DISC : Dominant, Influent, Stable, Consciencieux
- Adapter son langage et son comportement à chaque profil
- Atelier pratique : analyse de profils clients

Les outils de la relation client performante

- L'écoute active et la reformulation
- La gestion des émotions et des signaux non verbaux
- Les questions de découverte et la reformulation positive
- Atelier : simulation d'entretien vendeur et acheteur

Fidéliser et suivre ses clients dans le temps

- Suivi post-vente et stratégies de fidélisation
- Utiliser les outils CRM et la prospection relationnelle
- Créer une expérience client différenciante (offboarding, parrainage)

Dates & lieux

Nous consulter pour les dates
Le Mans
€ 220.00

Nous consulter pour les dates
Angers
€ 220.00

Nous consulter pour les dates
Nantes
€ 220.00

Nous consulter pour les dates

NOUVEAUTÉ

Immobilier

Réf : 303IM03

La relation client au coeur de la performance immobilière

La Roche sur Yon

€ 220.00

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 200 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

Spécificités de la formation :

Jeux de rôle et mises en situation
Études de cas réels et partages d'expérience
Fiches pratiques : trame d'entretien, outils de suivi client

Autoévaluation de la posture relationnelle.

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.
Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant.Les CCI Pays de la Loire sont équipées de la plateforme m@formation, dont l'objectif est d'améliorer l'expérience apprenante de nos stagiaires et d'enrichir nos formations en présentiel. Un accès personnalisé aux documents administratifs et pédagogiquesUne ergonomie simple et adaptéeDes parcours conçus avec des modalités synchrones et asynchrones Tutorat Technique pour les classes virtuelles :Avant la Formation : La vérification du fonctionnement du matériel de visio conférence est assuré auprès de chaque participantPendant la Formation : Une assistance technique (Hotline) est disponible pour résoudre les problèmes techniques

Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation.A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.