



L'ACADÉMIE  
RÉUSSITE  
IMMOBILIÈRE



QUALITÉ DE **SERVICE**  
ET **D'ACCUEIL**

# L'ACADÉMIE PÉDAGOGIQUE

## MODE D'EMPLOI



Spécialiste du **Conseil immobilier** depuis plus de **25 ans**, nous accompagnons aujourd'hui plus de 1500 points de vente dans leur développement.

Le catalogue Formation que vous allez découvrir est le fruit de nos inventions sur mesure et de nos actions de coaching terrain.

La liste des modules présentés est non exhaustive, puisque nous avons plus de **150 offres** à disposition.

Bien sûr chaque thème peut être personnalisé en fonction du profil de votre entreprise.

Bonne découverte,

—

**Yann Simon**

Dirigeant de V2i Conseil



**VISION 2I CONSEIL BY MIX**

338 ROUTE DE VANNES - 44700 ORVAULT

Tél. 02 40 94 70 48 / Fax. 02 40 04 07 65 / Mail. [vision2i@vision2i.fr](mailto:vision2i@vision2i.fr) / [www.vision2i.fr](http://www.vision2i.fr)

RCS Nantes - SIREN 483 552 584 - N° Organisme de format 52 44 04688 44

Formation professionnelle V2I. Ce document est la propriété de V 2I. Reproduction interdite

LA PRISE

EN CHARGE

LE DÉROULEMENT



- Chez **Vision 2i**, nos services vous fournissent **TOUTE** la logistique pour la prise en charge de vos actions de formation.
- Notre organisme étant **agréé DATADOCK** et reconnu par les instances compétentes, toutes nos formations sont susceptibles d'être prises en charge financièrement dans le cadre de vos droits et de vos obligations pour la carte professionnelle.

## LA PÉDAGOGIE

- Interactive, participative, notre animation est avant tout orientée sur l'application immédiate et le retour sur investissement.

Vidéo training, jeux de rôle, quizz interactif etc... permettent aux participants de prendre conscience de leur points forts et faiblesses, pour aboutir à la mise en place d'un programme de monter en compétence valorisant.

Mais Vision2i se singularise par la mise en place de supports marketing d'application

VISION 2I CONSEIL BY MIX

338 ROUTE DE VANNES - 44700 ORVAULT

Tél. 02 40 94 70 48 / Fax. 02 40 04 07 65 / Mail. [vision2i@vision2i.fr](mailto:vision2i@vision2i.fr) / [www.vision2i.fr](http://www.vision2i.fr)  
RCS Nantes - SIREN 483 552 584 - N° Organisme de format 52 44 04688 44

Formation professionnelle V2I. Ce document est la propriété de V 2I. Reproduction interdite



COMMENT

**DYNAMISER**

**LE PERSONNEL**



**VOUS SOUHAITEZ AVOIR UNE ÉQUIPE 100% PRODUCTIVE GRÂCE À LA FORMATION IL FAUT :**

- ANIMER CHAQUE SERVICE COMME DE VRAIS CENTRES DE PROFITS COMMERCIAUX
- ANALYSER CHAQUE POSTE ET DÉTERMINER LA PRODUCTIVITÉ DU POSTE
- ANALYSER CHAQUE ACTEUR ET SON POTENTIEL NON EXPLOITÉ
- METTRE LA QUALITÉ DE SERVICE AU CŒUR DE LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE
- FORMER LES ÉQUIPES SUR DES RÉFLEXES COMMERCIAUX IRRÉPROCHABLES
- APPRENDRE AUX ÉQUIPES À TRAVAILLER SUR UNE ORGANISATION PRODUCTIVE
- NE PAS OUBLIER LA FORMATION SUR LE MENTAL ET LE SAVOIR ÊTRE



SI «UNE MAUVAISE MÉTHODE VAUT MIEUX QUE PAS DE MÉTHODE DU TOUT», DE NOTRE COTÉ NOUS VOUS APPORTONS LES MÉTHODES QUI FONT DE NOS CLIENTS DES LEADERS RECONNUS

**VISION 2I CONSEIL BY MIX**

338 ROUTE DE VANNES - 44700 ORVAULT

Tél. 02 40 94 70 48 / Fax. 02 40 04 07 65 / Mail. [vision2i@vision2i.fr](mailto:vision2i@vision2i.fr) / [www.vision2i.fr](http://www.vision2i.fr)  
RCS Nantes - SIREN 483 552 584 - N° Organisme de format 52 44 04688 44

Formation professionnelle V2I. Ce document est la propriété de V 2I. Reproduction interdite

L'OUTIL DE

# VISUALISATION

## COMMENT DÉFINIR LE BESOIN FORMATION

IL FAUT UTILISER UN OUTIL TRÈS  
SIMPLE ET TRÈS VISUEL

LE COLLABORATEUR VA LE REMPLIR  
ENSUITE C'EST À VOUS !

### VOTRE AVIS



À REMPLIR PAR LE COLLABORATEUR



1

2

3

4

5

QU'EST CE QUE CELA  
VOUS COÛTE

LA CAUSE MAJEURE

IL FAUT VOUS FORMER SUR

V  
O  
S  
  
M  
O  
I  
N  
S

V  
O  
S  
  
P  
L  
U  
S

1

2

3

4

5

QU'EST CE QUE CELA  
VOUS RAPPORTE

SUR QUOI METTRE L'ACCENT

VISION 2I CONSEIL BY MIX

338 ROUTE DE VANNES - 44700 ORVAULT  
Tél. 02 40 94 70 48 / Fax. 02 40 04 07 65 / Mail. [vision2i@vision2i.fr](mailto:vision2i@vision2i.fr) / [www.vision2i.fr](http://www.vision2i.fr)  
RCS Nantes - SIREN 483 552 584 - N° Organisme de format 52 44 04688 44

Formation professionnelle V2I. Ce document est la propriété de V 2I. Reproduction interdite

# L'ANIMATION

## DE L'AGENCE



## IL FAUT **DONNER DU RYTHME** DANS LE TRAVAIL DU COLLABORATEUR COACHÉ / FORMÉ

| SUR QUOI DONNER DU RYTHME                                 | QUAND                      | COMMENT                                            |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------|
| EXIGER LA LECTURE DES SUPPORTS DE FORMATION               | 30' CHAQUE SEMAINE         | AVEC LES CLÉS USB OU AVEC LES VIDÉOS TUTO          |
|                                                           | 15' AVANT UN RDV IMPORTANT |                                                    |
| EXIGER UN ENREGISTREMENT DE LA FORMATION                  | A CHAQUE FORMATION         | LE COMMERCIAL ENREGISTRE DES POINTS CLÉS           |
| EXIGER L'ENREGISTREMENT D'UN ENTRETIEN                    | 1 FOIS PAR SEMAINE         | AVEC SON IPHONE                                    |
| TESTER LES CONNAISSANCES                                  | 30' UNE FOIS PAR SEMAINE   | QUIZZ ÉCRIT SUR UN THÈME                           |
| ACCOMPAGNEMENT TERRAIN                                    | 1 FOIS PAR MOIS            | SUR UN CLIENT CIBLE EN RDV                         |
| TRAVAILLER LE MENTAL ET JOUER LE MOTEUR                   | CHAQUE JOUR                | RAPPEL DU POURQUOI ON SE BAT POUR FAIRE DU CHIFFRE |
| RECHERCHE INTERNET                                        | CHAQUE MATIN               | LA REVUE PRESSE                                    |
| ENGAGEMENT MENSUEL ET CHANGEMENT                          | CHAQUE MOIS                | 2 PRIORITÉS SE + SF                                |
| S'ENGAGER SUR 4 MANDATS CROYANCE                          | CHAQUE MOIS                | LES EXCLUSIVITÉS                                   |
| S'ENGAGER CHAQUE SEMAINE SUR UNE PERFORMANCE, UN RÉSULTAT | SEMAINE                    | ME + V + CA                                        |

### VISION 2I CONSEIL BY MIX

338 ROUTE DE VANNES - 44700 ORVAULT  
Tél. 02 40 94 70 48 / Fax. 02 40 04 07 65 / Mail. [vision2i@vision2i.fr](mailto:vision2i@vision2i.fr) / [www.vision2i.fr](http://www.vision2i.fr)  
RCS Nantes - SIREN 483 552 584 - N° Organisme de format\* 52 44 04688 44



# LES PROGRAMMES

QUALITÉ DE SERVICE ET D'ACCUEIL

---

**3 MODULES**  
À PERSONNALISER

CECI N'EST QU'UN EXTRAIT DE NOTRE  
CATALOGUE GLOBAL

VISION 2I CONSEIL BY MIX

338 ROUTE DE VANNES - 44700 ORVAULT  
Tél. 02 40 94 70 48 / Fax. 02 40 04 07 65 / Mail. [vision2i@vision2i.fr](mailto:vision2i@vision2i.fr) / [www.vision2i.fr](http://www.vision2i.fr)  
RCS Nantes - SIREN 483 552 584 - N° Organisme de format 52 44 04688 44

Formation professionnelle V2I. Ce document est la propriété de V 2I. Reproduction interdite

## VA002D - TRANSFORMER VOS SECRETAIRES EN VERITABLES ASSISTANTES COMMERCIALES

### OBJECTIFS

À l'issue de cette formation, le stagiaire ou le participant sera capable de:

- Transformer votre secrétaire en une véritable assistante commerciale, marketing et de communication
- Améliorer la productivité du centre de profits. Accroître la notoriété de l'agence.
- Donner de la dimension à son rôle.

### PUBLIC, PRÉREQUIS, NOS EXPERTS

#### Nombre de participants:

Minimum : 1 Maximum: 20

**Public:** Secrétaires, assistantes et équipe commerciale

**Prérequis:** aucun

**Nos experts:** Notre équipe de consultants et de formateurs, experts confirmés, interviennent dans les métiers de l'immobilier (transaction, ADB, syndic...)

### MODALITÉS DE SUIVI ET D'APPRÉCIATION

Exposés théoriques illustrés par des ateliers. Évaluation des compétences par des ateliers pratiques; études de cas et mises en situation.

**À l'issue de cette journée, une attestation de formation sera délivrée.**

### DURÉE ET MOYENS

**Durée:** 1 jour, 8 heures dont 1h de déontologie

#### Moyens pédagogiques:

- Supports pédagogiques
- Vidéoprojecteur
- Échanges

## PROGRAMME

### INTRODUCTION : quizz sur l'aspect éthique et déontologie : où en êtes vous ?

Préambule sur le respect de la législation et la déontologie professionnelle ( tracfin, CNTGI et éthique professionnelle)

- Le suivi des acheteurs : comment les faire évoluer dans leur projet
- Rythme et fréquence des relances = objectif, réactivité

### Partie 1 / Le rôle de l'assistante dans l'organisation de l'agence :

- Son profil
- Son rôle d'interface avec l'équipe commerciale
- La tenue de l'agence, des vitrines, des agendas des collaborateurs
- Le suivi des dossiers
- Comment rédiger une bonne annonce : exercice pratique

### Partie 5 / La fonction commerciale face au vendeur :

- La proposition d'offre de services
- La pige téléphonique
- La prise de rendez-vous
- Le suivi des vendeurs : par téléphone et par courrier
- Le traitement des objections : « je ne veux pas d'agence, j'ai déjà 3 agences qui s'en occupent, etc. »

### Partie 2 / La qualité de l'image de l'agence :

- Veiller à l'image de l'agence
- Les « petits plus » qui font la différence
- Marquer l'esprit du client

### Partie 6 / Avoir réponse à tout. Le traitement des objections

- Comment répondre à un client mécontent ?
- La technique du traitement de l'objection. La reformulation
- Les objections acquéreurs
- Les objections vendeurs

### Partie 3 / L'accueil :

- Pourquoi est-ce une phase déterminante ?
- Comment recevoir la clientèle : attitude et discours
- Analyser et s'adapter à chaque type de client

### Partie 7 / L'interface avec la direction :

- Les yeux et les oreilles de l'entreprise
- Le rôle social
- L'assistante commerciale : chef d'orchestre
- Les tableaux de bord et d'activité

### Partie 4 / La fonction commerciale face à l'acquéreur :

- L'entretien de pré découverte physique et téléphonique
- La découverte des besoins
- La prise de rendez-vous
- Faire face aux objections : « je veux l'adresse, je n'ai pas de temps à perdre, je veux un rendez-vous sur place, etc. »

**POUR TOUT  
RENSEIGNEMENT**

**VISION 21 CONSEIL BY MIX**

338 ROUTE DE VANNES - 44700 ORVAULT

Tél. 02 40 94 70 48 / Fax. 02 40 04 07 65 / Mail. [vision21@vision21.fr](mailto:vision21@vision21.fr) / [www.vision21.fr](http://www.vision21.fr)

RCS Nantes - SIREN 483 552 584 - N° Organisme de format\* 52 44 04688 44

Formation professionnelle V2I. Ce document est la propriété de V 2I. Reproduction interdite



## VA004D – LE TÉLÉPHONE, UNE ARME COMMERCIALE REDOUTABLE POUR QUI SAIT S'EN SERVIR

### OBJECTIFS

À l'issue de cette formation, le stagiaire ou le participant sera capable de:

- Utiliser des méthodes, des techniques, des argumentaires opérationnels
- Éviter de rester sans voix face à l'agressivité verbale dont font preuve certains clients.

### PUBLIC, PRÉREQUIS, NOS EXPERTS

#### Nombre de participants:

Minimum : 1 Maximum: 20

**Public:** Secrétaires, assistantes, commerciaux, négociateurs

**Prérequis:** aucun

**Nos experts:** Notre équipe de consultants et de formateurs, experts confirmés, interviennent dans les métiers de l'immobilier (transaction, ADB, syndic...)

### MODALITÉS DE SUIVI ET D'APPRÉCIATION

Exposés théoriques illustrés par des ateliers. Évaluation des compétences par des ateliers pratiques; études de cas et mises en situation.

**À l'issue de cette journée, une attestation de formation sera délivrée.**

### DURÉE ET MOYENS

**Durée:** 1 jour, 8 heures dont 1h de déontologie

#### Moyens pédagogiques:

- Supports pédagogiques
- Vidéoprojecteur
- Échanges

## PROGRAMME

### INTRODUCTION: quizz sur l'aspect éthique et déontologie : où en êtes vous ?

Préambule sur le respect de la législation et la déontologie professionnelle (tracfin, CNTGI et éthique professionnelle)

### PARTIE 1 / LE TÉLÉPHONE : LA VITRINE DE L'ENTREPRISE

- Comment l'utiliser (débit, temps passé...)
- Les mots, les expressions à ne pas utiliser
- Les formules idéales

### PARTIE 2 / L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE EN GÉNÉRAL

- Passer une communication à un négociateur
- Traiter un appel en cas d'absence du négociateur
- Prendre un message
- Traiter une réclamation
- Gérer un interlocuteur directif
- Laisser un message sur un répondeur

### PARTIE 3 / SAVOIR TRAITER UN APPEL SUR PUBLICITÉ

- Règles générales
- La règle de l'A.I.D.A
- Savoir contourner les questions illégitimes (« Je veux avoir l'adresse » « Le prix se négocie-t-il ? »)
- Savoir répondre ou contourner les objections

### PARTIE 4 / SAVOIR ÉMETTRE UN APPEL

#### CHEZ LE VENDEUR

- Pour obtenir le rendez-vous et pour rentrer un mandat

- Pour l'informer des visites
- Pour renégocier le prix, le mandat
- La technique du sondage, enquête.

#### CHEZ L'ACQUÉREUR

- Pour effectuer le suivi
- Pour effectuer les relances
- Pour montrer que l'on suit son dossier et que l'on recherche le bien s'il n'est pas dans le fichier
- Pour assurer un suivi après compromis, suivi de confortation
- Pour assurer un suivi « post-acte » et fidéliser le client afin de le rendre apporteur d'affaires

### PARTIE 5 / LES RÉPARTIES MAGIQUES

- Quelques exemples de réparties « tac au tac » qui vous sauveront la mise au téléphone

### LE POINT DE VUE DE YANN SIMON

Le téléphone étant la vitrine de l'entreprise (contact avec le client quel qu'il soit), il convient de faire en sorte que chaque personne de l'entreprise en maîtrise l'utilisation.

Trop de collaborateurs s'imaginent que son utilisation, dans un cadre personnel, suppose une aisance dans un cadre professionnel. Faux ! Il convient de maîtriser des méthodes techniques et argumentaires personnalisés dont l'efficacité n'aura de cesse d'améliorer le service et l'accueil client, de rentabiliser l'investissement temps et publicitaire.

Basé sur une alternance entre théorie et pratique, ce stage devra apporter une aisance verbale, une confiance en soi et une réelle maîtrise de la répartie téléphonique.

## VA005D (TR386) - OPTIMISER LE RÔLE COMMERCIAL DE

### OBJECTIFS

À l'issue de cette formation, le stagiaire ou le participant sera capable de:

- Répondre aux attentes clients pour les fidéliser. Organiser l'information du service.
- Assurer le suivi d'activité commerciale

### PUBLIC, PRÉREQUIS, NOS EXPERTS

#### Nombre de participants:

Minimum : 1 Maximum: 20

**Public:** Assistant(e)s commerciales ou ADV chargé(e)s de l'interface client/force de vente/entreprise

**Prérequis:** aucun

**Nos experts:** Notre équipe de consultants et de formateurs, experts confirmés, interviennent dans les métiers de l'immobilier (transaction, ADB, syndic...)

### MODALITÉS DE SUIVI ET D'APPRÉCIATION

Exposés théoriques illustrés par des ateliers. Évaluation des compétences par des ateliers pratiques; études de cas et mises en situation.

**À l'issue de cette journée, une attestation de formation sera délivrée.**

### DURÉE ET MOYENS

**Durée:** 1 jour, 8 heures dont 1h de déontologie

#### Moyens pédagogiques:

- Supports pédagogiques
- Vidéoprojecteur
- Échanges

## PROGRAMME

#### INTRODUCTION : quiz sur l'aspect éthique et déontologie : où en êtes vous ?

Préambule sur le respect de la législation et la déontologie professionnelle (tracfin, CNTGI et éthique professionnelle)

#### Partie 1 / Établir un contact positif au téléphone ou en face à face :

- Connaître et reconnaître vos clients ,
- Personnaliser le contact ,
- Développer une attitude de « service » ,

#### Partie 2 / Prendre en charge la demande du client :

- Comment être intégrateur de vie et devenir l'ambassadeur du quartier ?
- Le réseau de prescripteurs : gardiens, retraités, anciens clients, etc.

#### Partie 3 / Connaître votre offre :

- additionnelle, de substitution, etc.,
- Avoir votre réseau d'information interne ,
- Préparer les argumentaires et les supports d'information.

#### Partie 4 / Avoir une réponse adaptée :

- « Projeter » le client dans votre offre ,
- Parler bénéfice client,
- Traiter ses objections,
- L'amener à un accord,
- Confirmer les points d'accord par écrit,
- Informer les commerciaux,
- Mettre à jour les bases de données.

#### Partie 5 / Faire face aux réclamations et restaurer un climat de confiance :

- Écouter et prendre en compte le point de vue du client ,
- Bien définir sa demande ,
- Proposer une solution immédiate ou différée,
- Obtenir son accord,
- Confirmer par écrit votre engagement,
- Fidéliser vos clients et prospecter,
- Établir une bonne relation au quotidien,
- Préparer, structurer et argumenter vos appels de fidélisation ou de prospection,
- Obtenir des rendez-vous pour vos commerciaux.

#### Partie 6 / Comprendre le fonctionnement de l'équipe commerciale

- Qu'attendent-ils de vous ?
- Quels sont les points forts et faibles dans l'organisation de votre équipe ?
- Quelle contribution apporter à son amélioration ?

#### Partie 7 / Collecter, diffuser, mémoriser des informations utiles :

- Qualifier et mettre à jour les bases de données clients ,
- Sélectionner et diffuser des informations validées ,
- complètes, synthétiques ,
- Préparer des dossiers clients fiables et exploitables ,
- Gérer le classement de l'équipe.

#### Partie 8 / Organiser la relation client/commerciaux :

- Savoir où et comment joindre votre équipe ,
- Gérer son planning de rendez-vous,
- Être prêt(e) pour un point téléphonique imprévu ou un débriefing en face à face.,
- Obtenir des informations sur la relation client et les suites à donner.

#### Partie 9 / Faciliter et valoriser la communication écrite :

- Choisir le bon outil en fonction du destinataire ,
- Créer des « modèles » (lettres, messages, diaporamas, etc.) utiles pour toute l'équipe ,
- Rédiger des lettres types ,
- Former votre équipe à leur utilisation.

#### Partie 10 / Assurer le suivi de l'activité commerciale :

- Tenir un tableau de bord commercial,
- Suivre les indicateurs d'activité,
- Alerter sur les écarts.

#### Partie 11 / Optimiser le capital temps de l'équipe :

- Planifier votre action,
- Gérer les priorités de l'équipe,
- Alerter sur les échéances et les risques de dérapage.

#### LE POINT DE VUE DE YANN SIMON

- Stage idéal pour les assistant(e)s qui veulent se dimensionner et être plus dans l'opérationnel