

# DYNAMISER L'ENTRETIEN ET LA VISITE COMMERCIALE

C0150



## PUBLIC

Chargé de clientèle. conseiller logement.  
Collaborateur de la gestion locative.  
Gardien, employé d'immeuble.



## OBJECTIFS

- › analyser et prendre en compte les besoins et les attentes de la clientèle
  - › repérer les points forts de l'offre et développer un argumentaire commercial efficace
- › présenter le logement, l'environnement, les services et leurs atouts
  - › distinguer les enjeux des entretiens de découverte, de courtoisie et de mutation
  - › développer une posture commerciale adaptée et traiter les objections.



## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques et méthodologiques.  
Échanges avec les participants.

Les participants sont invités à se munir des documents utilisés dans leur organisme (dossier de candidature, descriptifs d'appartements...).

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Deux jours de training intensif pour mieux argumenter et convaincre.

Les chargés de clientèle doivent à la fois repérer les besoins et attentes du candidat et savoir présenter positivement le logement, ses caractéristiques et son environnement (commerces, équipements, services...).

Défendre une position commerciale dans le logement social, être force de proposition devant l'évolution de la demande, s'affirmer en souplesse. Voilà les nouveaux enjeux des professionnels amenés à faire des visites de logement.

## CONTENU

### Qualifier l'environnement commercial actuel

- › le logement social face aux nouvelles contraintes économiques
- › le positionnement du bailleur dans le nouvel environnement économique et social
- › l'évolution de la demande

### Valoriser l'image de l'organisme

- › caractéristiques des différents produits : habitat, services, environnement
- › outils de présentation (plaquettes...)
- › description de l'organisme : ses valeurs ajoutées

### Découvrir les besoins de son client

- › le client, ses besoins et ses attentes, freins et motivation
- › analyse de la demande
- › prendre contact, mettre en confiance
- › outils de connaissance du client
- › écoute active
- › stratégie de questionnement

### Développer un argumentaire adapté

- › construire l'argumentation, choisir le vocabulaire
- › présenter le produit : les supports visuels, plan, photos
- › outils et grilles d'analyse du client, du logement
- › comprendre et gérer les objections
- › aider le client à prendre sa décision
- › conclure l'entretien

### Préparer et réaliser la visite du logement

- › éléments préparatoires à la visite commerciale : mots-clefs
- › informations à transmettre pour la préparation du logement avant location
- › le parcours de la visite
- › les motifs du refus
- › conclure la visite.

## ANIMATION

Valérie LARSONNEUR ou Martine VAN BIERVLIET  
ou Solenne DUTHOIT, Consultantes-formatrices.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

10 et 11 juin 2024  
12 et 13 décembre 2024

## PRIX NET : 1580 EUROS - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à la plateforme de diffusion.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 06 60 98 55 46. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. [referenthandicap@afpols.fr](mailto:referenthandicap@afpols.fr)