

# DYNAMISER L'ENTRETIEN ET LA VISITE COMMERCIALE :

## DEUX JOURS DE TRAINING INTENSIF POUR MIEUX ARGUMENTER ET CONVAINCRE

### ENJEUX

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.

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.

### 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...).

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ANIMATION

Valérie LARSONNEUR ou Gaëlle CANOVA-LAMARQUE ou Solenne DUTHOIT, Consultantes-formatrices.

### DATES CLASSE VIRTUELLE

8 et 9 avril 2025  
9 et 10 octobre 2025

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **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 : l'entretien commercial**
  - › 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.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent

**PRIX NET : 1610 EUROS** - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Patricia SIVAKUMAR - 06 64 41 09 26. [patricia.sivakumar@afpols.fr](mailto:patricia.sivakumar@afpols.fr)

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