

Négociateur immobilier : développer une relation client de qualité

DATADOCKÉ

DURÉE

- 1 jour

PUBLIC

Agents immobiliers, négociateurs immobiliers, agents mandataires indépendants, toute personne amenée à prospecter.

PRÉREQUIS

Aucun

TARIFS

Nous consulter

VALIDATION

Évaluation finale

Créer une relation de qualité pour fidéliser le client durablement. Intégrer le sens du service dans la relation client. Identifier les techniques professionnelles afin de donner une image qualitative et positive de son entreprise.

Contenu de la formation:

• Optimiser et développer la relation client

Qu'est-ce qu'une relation client ? - Savoir identifier sa clientèle - Comprendre les enjeux de la relation client
Mettre en valeur son client - Valoriser son image et celle de son entreprise - Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client : conseil, vente additionnelle...

• Développer une communication efficace dans le cadre de la relation client

Véhiculer une image positive de son entreprise : se préparer avant le contact client - Maîtriser les canaux de communication : langage, gestuelle, voix - S'adapter au client, prendre en compte ses attentes - Savoir écouter activement, questionner et reformuler les attentes - Créer un climat de confiance : être disponible, mettre en valeur le client, avoir le sens du service

• Capitaliser sur la relation client

Tenir ses engagements et informer le client - Communiquer ses observations à sa hiérarchie

• Aborder les situations difficiles dans la relation client

Prendre du recul et analyser l'insatisfaction du client - Être à son écoute et faire preuve d'empathie

MONCAMPUSTERTIAIRE

Négociateur immobilier : développer une relation client de qualité

DATADOCKÉ

Positiver le langage pour désamorcer - Reformuler pour rassurer le client

Modalités Pédagogiques:

- Mises en situation
- Échange de pratiques
- Évaluation finale

DURÉE

- 1 jour

PUBLIC

Agents immobiliers,
négociateurs immobiliers,
agents mandataires
indépendants, toute
personne amenée à
prospector.

PRÉREQUIS

Aucun

TARIFS

Nous consulter

VALIDATION

Évaluation finale

MONCAMPUSTERTIAIRE

Mon Campus Tertiaire – 8 Rue des peupliers, Bâtiment D, 59810 Lesquin
03 20 78 97 77 – 07 82 74 84 73 – estimenord@gmail.com
SIRET 87827163400015