C0150

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT

DYNAMISER L'ENTRETIEN ET LA VISITE COMMERCIALE : MIEUX ARGUMENTER POUR CONVAINCRE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

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.

PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller logement, collaborateur de la gestion locative, gardien, employé d'immeuble.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

Apports théoriques et méthodogiques. Échanges avec les participants. Les participants sont invités à se munir des documents utilisés dans leur organisme (dossier de candidature, descriptifs d'appartements...).

ÉVALUATION

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.

ANIMATION

Solenne DUTHOIT, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques commerciales.

DATES DES SESSIONS INTER

les 13 et 14 mai 2027 - Distanciel

les 28 et 29 octobre 2027 - Présentiel à Paris

les 28 et 29 octobre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

Ce stage peut être organisé en intra ou adapté sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

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.