

Objectifs :

- Accueillir efficacement la clientèle étrangère.
- Renseigner et répondre sur différents thèmes.

Pré requis

Aucuns

Public concerné

- Personnel des agences immobilières

Méthodes pédagogiques

- Méthode interactive
- Exercices d'application
- Jeux de rôles

Modalités de suivi

- Evaluation du niveau atteint après la formation
- Possibilité de passage du TOEIC

1°) Se présenter et accueillir

- Les pronoms
- Le présent du verbe être
- Le présent du verbe avoir
- Les formules de bases à l'accueil
- le vocabulaire l'accueil
- les horaires d'ouverture

2°) Renseigner par téléphone

- Se présenter
- Poser les bonnes questions
- Les formules de politesse

3°) Le diagnostic immobilier

- Les explications des lois sur l'amiante, le plomb, Carrez, DPG, l'électricité
- Le vocabulaire
- Les obligations

4°) Se déplacer

- Les différentes possibilités de transport
- Les horaires
- Les Distance et fréquences
- Les cartes routières
- Les directions à suivre

5°) L'état des lieux

- Le vocabulaire
- Les dates, l'heure
- il faut contacter

6°) Vous ne devez pas faire ca !

- Expliquer les règles et la réglementation.
- Demander et donner la permission

7°) Les estimations

- Le vocabulaire des pièces
- Le prix

8°) Donner rendez-vous

- L'heure
- La date
- Décrire les plats
- Indiquer la route

9°) Les moyens de financements

- Le vocabulaire des banques
- Les différents types de prêts
- Les taux
- Les déductions fiscales

10°) Visiter un bien

- le vocabulaire des pièces
- Les points positifs du bien

11°) Evaluer un bien

- L'état (installation : électrique, sanitaire)
- Les étages, l'ascenseur
- L'exposition
- Le plan, les annexes
- L'état général de l'immeuble
- La date de construction

12°) Les types de location

- meublé, saisonnière, vide
- les obligations
- le nombre de pièces
- la surface

13°) Les aides à la location

- La CAF
- LOCAPASS

14°) Bien, mieux et le meilleur

- Faire des comparaisons
- Les adjectifs comparatifs
- Les adjectifs superlatifs

15°) Les éléments aux alentours

- Les écoles
- Les commerces
- Les moyens de transports

16°) Les éléments de la vente

- Expliquer les phases d'une vente
- Le compromis de vente et ses obligations
- Les conditions suspensives
- Les délais de rétractation
- La promesse de vente
- L'ordre d'achat
- L'acte notarié

17°) Traiter des réclamations

- Comprendre le problème
- Recueillir les informations nécessaires
- Présenter des excuses
- Proposer une solution

18°) Renseigner sur la documentation

- Les différentes documentations (livres, dépliants, brochures, CD, ...)
- Expliquer les brochures

19°) Vendre

- Savoir répondre aux objections du client
- Reformuler la vente
- La négociation
- Le vocabulaire
- L'argumentation

20°) Réaliser une documentation

- Connaitre les phrases d'accroches
- Les mots de liaison