

# MAÎTRISER L'ENTRETIEN COMMERCIAL POUR CERNER LES BESOINS DU DEMANDEUR

*Thème : Booster la commercialisation de vos logements vacants*



*Les chargés de clientèle ou chargés de commercialisation doivent maîtriser les techniques d'entretien en face à face ou par téléphone avec les demandeurs de logement afin de repérer efficacement leurs besoins et détecter les ressorts psychologiques à activer.*

*Savoir écouter pour rebondir sur une présentation positive des caractéristiques d'un logement et de son environnement.*

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Identifier les phases de l'entretien et ses techniques
- ✓ Comprendre les besoins et les attentes
- ✓ Activer les bons ressorts psychologiques
- ✓ Élaborer son guide d'entretien
- ✓ Répondre aux objections.

## PROGRAMME / CONTENU

### Les Phases de l'entretien

- Comprendre les différentes étapes de l'entretien
- Les clés de succès de chaque étape
- L'importance des échanges et la place du client

### Comprendre les besoins et les attentes

- Prendre contact et mettre en confiance
- La connaissance du client
- Techniques d'écoute active et Stratégie de questionnement
- Repérer les besoins cachés, les freins et motivations psychologiques

### Elaborer un argumentaire adapté

- Construire l'argumentaire pour présenter son offre
- Les valeurs ajoutées de l'organisme
- Caractéristiques des différents produits, avantages et bénéfices pour le client
- Présenter le produit à l'aide de supports visuels
- Répondre aux objections
- Conclure et aider le client à prendre une décision

### Préparer l'étape suivante de la visite de logement

- Synthèse de l'entretien
- Informations à communiquer pour préparer la visite de logement



## POUR QUI ?

- Chargés de Clientèle
- Chargés de Commercialisation



## LES + PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apports didactiques et méthodologiques. Entraînements à la conduite d'entretien sous forme de simulation.



## DURÉE

2 jours



## ALLEZ PLUS LOIN

- Un suivi individuel en situation par du coaching personnalisé avec un accompagnement sur mesure.
- Module « Adopter une démarche gagnante de visite du logement »

