

# Découverte et accompagnement de l'acquéreur

## Objectifs pédagogiques de la formation

- Adopter une attitude servicielle crédible.
- Savoir rendre le client lucide sur son propre projet pour l'accompagner efficacement.
- Imposer les règles du jeu d'un accompagnement productif jusqu'à la réalisation du projet d'acquisition (Découverte, recherche/sélection, visites, aide à la prise de décision, négociation).

## Bénéficiaires

Toute personne débutante ou confirmée occupant un poste de conseiller(ère) en transaction immobilière, de responsable d'un service de transaction ou de responsable d'agence immobilière.

## Pré-requis éventuels nécessaires

Aucun

## Programme / contenu pédagogique

### ○ SEQUENCE 1 : LES FONDAMENTAUX EN JEU DANS LA RELATION

- Le besoin de reconnaissance (Maslow – Spitz)
- L'enjeu de l'autorité (Rosenthal)
- L'écoute active (Carl Rogers) et les signes de réceptivité (PNL)

### ○ SEQUENCE 2 : LA DECOUVERTE DU PROJET DE L'ACQUEREUR

Une découverte repose sur :

- La maîtrise de trois paramètres : La motivation réelle d'achat, les critères de choix hiérarchisés et le mode de financement.
- La capacité du professionnel à rendre le client lucide sur son propre projet.
- La crédibilité du conseiller et la confiance qu'il obtient du client.

Technique et outils de la découverte :

- Préparation de l'entretien de découverte,
- Déroulé de l'entretien et suivi avec la « Fiche de suivi Acquéreur »,

- Construction d'un « Observatoire de la Demande » et présentation de ses différentes applications.

- **SEQUENCE 3 : PROCESS DETAILLE DE L'ACCOMPAGNEMENT DE L'ACQUEREUR JUSQU'A LA CONCRETISATION DE SON PROJET**

- Présentation du process d'accompagnement au client (Outil : « Processus d'acquisition en 10 étapes »)
- Fixation des règles et des engagements mutuels,
- Réduction des objections à venir (Méthode E.R.N.V.).

## **Compétences attendues à l'issue de la formation**

Maîtrise des techniques et des outils d'accompagnement du client acquéreur ;

Maîtrise d'une approche client distinctive sur son marché ;

Plus grande capacité à conclure des ventes et à générer de meilleures performances.

## **Intervenant**

Pascal Piron, Dirigeant du cabinet Argonavis, professionnel de l'immobilier

## **Accompagnement et outils pédagogiques**

Formation 100% à distance

Classe virtuelle en synchrone d'environ 2h30 en alternance avec du travail individuel accompagné sur les supports fournis (1h)

Présentation soutenue par un powerpoint avec illustration par des cas concrets (RETEX).

Support de cours : Référentiel opérationnel (incluant techniques et outils).

## **Evaluation des compétences acquises**

Quizz

## **Evaluation de la formation**

Evaluation de la formation par les stagiaires

Remise d'une attestation de fin de formation

## **Durée et planification**

Formation de 3,5 heures

► [Se référer au planning](#)

## **Tarif**

350 € / personne.

Somme forfaitaire exonérée de TVA



## BULLETIN D'INSCRIPTION VALANT CONVENTION DE FORMATION SIMPLIFIÉE

En application des dispositions du livre III, sixième partie, du Code du Travail portant organisation de la formation professionnelle continue dans le cadre de l'éducation permanente.

**Entreprise / Organisme :** .....

**Adresse :** .....

**Code Postal :** ..... **Ville :** .....

**Tél. :** ..... **SIRET :** .....

**Email (signataire ou gestion de la convention) :**

Souhaite inscrire à la formation **Découverte et accompagnement de l'acquéreur**

Dans le cadre d'un financement FNE - OUI :

Non :

Le/s participant/s suivant/s :

*\* Informations indispensables à l'ouverture du compte sur la plateforme d'enseignement numérique de formation*

	civilité	nom	prénom	date de naissance*	email de connexion*
1					
2					
3					
4					
5					
6					

Si vous souhaitez inscrire plus de salariés à cette formation, n'hésitez pas à joindre une liste en annexe de ce document.

Date : [Se référer au planning](#)

Nombre d'heures : 3.5 heures

Montant par participant : 350 € exonéré de TVA.

Montant total de la présente convention = 350 € x =

(Nombre participants x coût formation)

### Organisation et modalités de la formation :

Le programme, le planning et les objectifs de formation ont été remis à l'élève et à l'entreprise, et sont annexés à la présente convention.

Les signataires déclarent avoir pris connaissance des documents cités ci-dessus.

**N° SIRET 32439762900118 - N° organisme de formation 52440210544 – code APE 8542Z**

Cnam – Direction du marketing et de la relation client  
25 bd Guy Mollet – bp 31115 – 44311 Nantes cedex 3  
tél. : 02 40 16 16 60 – entreprises@cnam-paysdelaloire.fr

Un nombre minimum d'inscrits peut être requis pour déclencher l'ouverture de l'action. La présente convention est effective sous réserve que ce nombre soit atteint.

### **La formation ouverte à distance**

Les formations sont dispensées en FOAD (formation ouverte à distance) et le Cnam répond à la réglementation en vigueur pour ce type de modalité - **Décret n° 2018-1341 du 28 décembre 2018 relatif aux actions de formation et aux modalités de conventionnement des actions de développement des compétences.**

Le dispositif employé est la formation accompagnée par un enseignant, via la plateforme numérique de formation du Cnam à l'aide de supports pédagogiques spécifiques et d'échanges réguliers.

Le Cnam dispose d'un espace numérique de formation (ENF), portail numérique intégrant une plateforme numérique de formation. Chaque stagiaire a un compte personnel d'accès. Des contenus de cours (sous forme de ressources numériques de type pdf, vidéo, exercices, quiz d'acquisition de connaissances et d'autoévaluation, exercices collaboratifs, cas pratiques...) sont proposées selon un scénario pédagogique conçu en fonction des objectifs à atteindre, et des connaissances à acquérir, en conformité avec le programme de formation.

Lors de l'usage de l'espace numérique de formation, une assistance technique est prévue.

L'entreprise s'engage avant l'inscription à valider que le salarié inscrit est équipé et connecté pour pouvoir suivre une formation à distance dans de bonnes conditions de travail.

### **Dispositions financières :**

Le paiement s'effectuera à l'inscription.

Dans le cas d'une convention FNE, la société s'engage à effectuer les démarches nécessaires auprès de la DIRECCTE ou de son OPCO.

### **Annulation d'inscription**

- ❖ Pour toute annulation adressée moins de 14 jours avant le début de la formation, les frais de participation restent dûs.
- ❖ Hors dispositif FNE le participant a toujours la liberté de se faire remplacer par une autre personne.

En cas d'absence ou d'abandon au cours d'un stage, le montant du dédit s'élèvera au montant intégral des droits d'inscriptions relatifs aux journées de formation auxquelles les participants n'auront pas assisté

En cas d'annulation de ce stage court par le Cnam des Pays de la Loire, faute d'un nombre suffisant d'inscrits, le versement effectué vous sera entièrement restitué par virement.

### **Différends éventuels**

Si une contestation ou un différend n'a pu être réglé à l'amiable, le Tribunal de Nantes sera seul compétent pour régler le litige.

### ***Règlement***

Le paiement par virement bancaire est à privilégier afin de ne pas retarder la validation des inscriptions :

Merci de joindre copie de l'avis de virement à votre inscription.

IBAN CIC : FR76 3004 7141 2200 0273 1160 158

**Entreprise :**

**Nom signataire :**

**Prénom signataire :**

**Fonction :**

Pour l'organisme de formation  
Cnam des Pays de la Loire  
et par délégation de son directeur  
Yannick Lefeuvre  
Sébastien Bricaud  
Responsable Plateforme administrative  
Signature et cachet