

## **SE DIFFÉRENCIER EN FAISANT VIVRE UNE EXPÉRIENCE CLIENT UNIQUE**

Conforme à l'article 3 du décret n° 2016-173 du 18 février 2016 relatif à la formation continue des professionnels de l'immobilier pour le renouvellement des cartes professionnelles

### **DURÉE**

1 journée en visioconférence de 7 heures - De 9 h 30 à 13 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 30

### **PUBLIC VISÉ**

- Personnel titulaire de la carte professionnelle ou personnel habilité
- Aucun prérequis nécessaire

### **OBJECTIFS**

- Améliorer la satisfaction client
- Définir et mettre en œuvre des parcours clients performants
- Identifier les incontournables du concept et savoir les mettre en avant
- Construire son tunnel de vente

### **MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT**

- Explications concrètes, nombreux exemples à l'appui, projection de documents. Questions-réponses avec les participants afin de jauger le degré de compréhension et de valoriser les échanges.
- Différents supports et outils leur seront remis durant le stage
- La formation sera dispensée en visioconférence via l'outil Zoom
- La formation sera animée par Richard LOURDAIS : Formateur Consultant Sénior

### **CONTENU DE LA FORMATION**

#### **Préambule : Point sur la déontologie des professionnels de l'immobilier : 1h**

- Remise du code de déontologie
- Rappel des fondamentaux
- Questions – Réponse

#### **Clarifier son positionnement actuel Expérience Client**

- Identifier les pistes pour renouveler son positionnement et le différencier

#### **Définir l'expérience client**

- Différencier expérience client de la relation client
- Les caractéristiques d'une expérience client réussie

#### **Les étapes du parcours client**

- Les 3 dimensions de l'expérience clients

*Dernière mise à jour : 11 janvier 2022*

- Les 4 phases de l'expérience clients

#### **La personnalisation de l'expérience client**

- Appréhender les 3 besoins du client
- Personnaliser l'expérience Client

#### **Construire son référentiel expérience client**

- Choisir son mode opératoire
- Imaginer de nouvelles expériences client

#### **Autodiagnostic de votre relation client - Change now**

- Définir les profils buyers personas
- Intégrer la carte d'empathie Pain/Gain

#### **Comment se différencier**

- Définir sa stratégie océan B&R pour créer une véritable valeur ajoutée
- Analyser le canevas stratégique
- Réaliser sa matrice ERAC

#### **Formuler la proposition de valeur**

#### **Formaliser ses tunnels de vente – physique et numérique**

### **SUIVI ET ÉVALUATION**

- Afin de suivre l'exécution de l'action de formation, le centre de formation édite un relevé de connexion mentionnant le temps de présence du stagiaire contresigné par le formateur.
- À l'issue de la formation, une fiche d'évaluation est remise aux stagiaires, elle permet de déterminer si celui-ci estime avoir atteint les objectifs fixés sur le présent programme et ce qu'il va mettre en place à l'issue de la formation.

### **COÛT DE FORMATION**

- 342 € TTC (Sociétaire SOCAF) / participant (soit 285€ HT)
- 402 € TTC (Non sociétaire SOCAF) / participant (soit 335 € HT)
- Tarifs dégressifs sur les inscriptions en fonction du nombre de journées de formations prises.

### **ACCESSIBILITÉ**

En cas de nécessité d'adaptation de la formation à des personnes en situation de handicap, merci de nous en informer dès l'inscription pour étudier ce qu'il est possible de mettre en place.

*Dernière mise à jour : 11 janvier 2022*