

# Bien gérer la relation client en VEFA

Programme de formation FPI – Janvier 2025

## Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire aura la capacité de :

- Ecouter, comprendre, mettre en confiance et satisfaire ses clients, tout au long du projet immobilier
- S'affirmer en toutes situations, quel que soit le profil du client
- Traiter sereinement et efficacement tous types de demandes, objections et réclamations
- Valoriser l'image du Promoteur à travers un comportement exemplaire et des valeurs fortes

## Programme

### I. CREER UNE RELATION CONSTRUCTIVE D'ENTREE DE JEU

- Les 3 dimensions de la relation client
- Les étapes clés de la relation client : TMA, choix, visite cloisons, livraison, SAV...

### II. S’AFFIRMER EN TOUTES CIRCONSTANCES

- L'Assertivité dans la relation client : avant tout, bien se connaître !
- Zoom sur les grands profils de clients : comment les repérer, comment les gérer ?

### III. SAVOIR ANTICIPER ET GERER LES DIFFICULTES

- Déterminer l'origine et la nature des difficultés
- Traiter sereinement objections et réclamations
- Gérer le stress de la relation en temps de crise

### IV. CADRER, PILOTER ET OPTIMISER LA RELATION CLIENT

- Savoir s'organiser et gérer les priorités
- Les grands indicateurs d'efficacité de la relation
- Les clés pour optimiser la relation
- 

### V. BOUCLAGE DU MODULE

- Les idées clés à retenir
- Identification des axes d'améliorations de chaque participant et construction d'un « Plan Personnel de Progression »

**Public :** Chargé de clientèle, Assistant programmes, Responsable SAV... Tout collaborateur en charge du suivi de la relation avec l'acquéreur

**Durée :** 14 heures (2 jours)

**Prérequis :** Être en relation avec les clients ou être amené à l'être prochainement.

**Moyens pédagogiques :**

- Pédagogie active et participative avec alternance d'apports théoriques et mises en situation.
- Support documentaire.
- Plan personnel de progression.

## Validation des acquis

Réflexion en plénière, coaching des participants, mises en situation, jeux de rôles, exercices et quizz final