



# **PARCOURS DE FORMATION CONSEILLERS IMMOBILIERS**

## **Niveau 4**

Durée : 5  
jours / 35h  
sur 3 mois

## DEVELOPPER UNE COMMUNICATION EFFICACE ET CONSTRUCTIVE POUR MIEUX S'ADAPTER AUX CLIENTS

### Durée :

2 jours / 14h

### Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Mieux connaître leur style de communication afin d'utiliser ses atouts pour mettre en place une bonne relation avec le client
- Développer leurs capacités d'adaptation et de communication pour faire face avec efficacité aux situations et comportements divers et aboutir à des relations constructives
- Pratiquer divers outils de communication afin de se mettre en synergie avec le client avec agilité

### Public :

Toute personne souhaitant développer ses compétences relationnelles et ses capacités d'adaptation

### Contenu pédagogique :

#### Acquérir une méthode pour se positionner positivement dans la relation à l'autre

Mieux se connaître : atouts et points de progrès

Mieux connaître autrui et savoir s'adapter aux différents profils

Apprendre à « flexibiliser » sa façon de communiquer

Identifier et réduire les points de blocage dans les relations interpersonnelles

Comprendre et analyser son environnement pour ne pas subir

### Pré-requis :

Aucun

### Développer une communication positive

Concentrer son énergie sur les ressources, les alliés et les marges de manœuvre

Chercher des solutions et non des responsables

Développer sa capacité de remise en question

Se décadrer pour mieux appréhender le point de vue d'autrui

### Outils :

Questionnaire MBTI

Questionnaire d'assertivité

### Faire preuve d'affirmation pour mieux se positionner auprès de ses interlocuteurs

Faire le point sur son style d'affirmation

Quelques conseils pour développer une communication assertive et rassurer le client

Trucs et astuces pour évoluer en situation conflictuelle : pratiquer la communication positive

Les leviers de la persuasion : compétence, crédibilité et attractivité

Quelles techniques de communication au service de la persuasion

Au-delà des mots, des actes pour convaincre

### Construire son plan d'action individuel

Identifier ses axes de progrès et mettre en place les actions correctives

Définir ses objectifs et challenges personnels

Mettre en œuvre et suivre sur la durée

### LES + de cette formation :

Formation développée avec l'outil MBTI qui permet aux personnes de comprendre leur fonctionnement et de se doter d'une grille de lecture pour comprendre et s'adapter à l'autre.

Il est mis l'accent sur :

- les ressources des personnes plutôt que sur leurs problèmes
- les recherches de solutions de manière personnalisée
- les capacités de changement, les compétences et les réussites
- une vision et une approche positives des personnes et des situations

**Démarche et méthodes pédagogiques :**

- Démarche active, centrée sur l'apprenant qui « agit ».
- Méthodes :
  - **participative**, basée sur le questionnement des participants
  - **active**, fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des apprenants

**Techniques et outils :**

Alternance des techniques suivantes : **brefs exposés, exercices, tests, étude de cas, échanges de pratiques, jeux de rôles, brainstorming...**

Remise d'un support pédagogique

**Modalités d'évaluation :**

- Evaluation formative en cours de module
- Evaluation des acquis
- Evaluation de la satisfaction, à chaud à la fin de la formation
- Evaluation à froid sous 2 à 4 mois

# SE POSITIONNER EN MANAGER

## POUR ACCOMPAGNER LES MEMBRES DE SON ÉQUIPE VERS LA PERFORMANCE

### Durée :

2 jours (14 heures)

### Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Maitriser les fondamentaux de la communication orale en situation de management**
- **Définir leur projet de management, pour donner du sens**
- **Accompagner la montée en compétence et développer la motivation des membres de l'équipe**
- **Apporter de la valeur, dans une relation fonctionnelle durablement constructive et efficiente**

### Public :

Conseillers immobiliers

### Contenu pédagogique :

#### Communiquer efficacement

Maitriser les fondamentaux de la communication interpersonnelle

Enjeux et complexité de la communication orale : Le cadre de référence, l'interprétation, le traitement limité de l'information, la déperdition du message.....

Chercher d'abord à comprendre avant d'être compris...

Le protocole de communication

### Prérequis :

Aucun

#### Différencier clairement les 3 postures fondamentales :

#### Hiérarchique / Expert-métier / Management :

Qu'est-ce que le management ? (Objectifs et finalités de l'action managériale)

Comment (bien) manager sans lien hiérarchique ? (Le management fonctionnel)

La fonction et les qualités du manager

Les bons comportements – Le bon positionnement – Les erreurs à éviter

### Sanction :

Attestation de formation

#### Pratiquer le management situationnel

Identifier son style managérial

Optimiser sa relation à l'autre : Comprendre le fonctionnement d'autrui et renforcer son adaptabilité

Les différents types de management

Développer pro activité, écoute active, empathie et assertivité

### Formateur :

Jean Charles AUSTI

Dirigeant du cabinet ASCENCIEL.

Consultant et formateur en management d'équipe depuis plus de 20 ans

#### Manager avec un projet

Donner les règles du jeu

Définir et communiquer son projet de management, pour le faire partager

#### Passer « du dire au faire », pour mettre le collaborateur en action

Décliner le projet managérial au niveau individuel :

- ✓ Plan d'action commercial
- ✓ Contrats de performance

Suivre efficacement et durablement la progression de chacun :

- ✓ Identifier les forces et axes de progrès
- ✓ Envoyer des signaux de reconnaissance et capitaliser sur les réussites
- ✓ Comment exploiter les échecs pour avancer ?
- ✓ Savoir recadrer efficacement et constructivement : Approche méthodologique de l'entretien de recadrage

#### Manager la motivation

Identification et analyse des causes

Leviers et facteurs de motivation - Comment tirer chaque membre de l'équipe vers le haut ?

Quelles marges de manœuvre managériales face à un conseiller désengagé ?

## Gérer le temps et les priorités

Organisation et efficacité personnelle : Urgences, importances et envies

Perte de temps : Identifier et analyser les facteurs externes et internes

Mettre en place un plan d'action et de progrès

Déléguer efficacement : Le protocole de délégation

## Démarche et méthodes pédagogiques :

- Démarche **active**, centrée sur l'apprenant qui « agit ».
- Méthodes :
  - **Participative**, basée sur le questionnement des participants
  - **Active**, fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des apprenants.

## Techniques et outils :

Alternance des techniques suivantes : Brefs exposés, simulation, résolution de problèmes, brainstorming, quiz, exercices, situations professionnelles reconstituées, ...

Remise d'un support pédagogique individuel sous forme papier et dématérialisé

## Modalités d'évaluation :

- Evaluation formative séquencé, en cours de module
- Evaluation des acquis et de la satisfaction, à chaud
- Evaluation à froid (sous 3 à 4 mois)

# Le droit de la famille et la vente d'un bien immobilier

## Niveau 2

**Durée :**

1 jour / 7h

**Objectifs pédagogiques :**

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Appréhender les notions de successions et donations dans le cadre de la vente d'un bien immobilier
- Distinguer les caractéristiques de la vente et définir l'engagement des parties
- Maîtriser les enjeux de la copropriété
- Apporter des solutions aux clients

**Public :**

Conseillers immobilier

**Pré-requis :**

Aucun

**Contenu pédagogique :****• Le régime des successions et donations**

- La notion d'héritier

- ✓ Héritiers réservataires
  - Distinction entre le conjoint survivant et les droits réservataires et les héritiers directs, enfants ou parent.
  - La renonciation à l'héritage et les conséquences sur ses propres descendants.
  - Le calcul des différentes formes de réserves selon le nombre d'héritiers et leur qualité.
  - La notion de quotité disponible.
- ✓ Héritiers légaux
  - Succession sans testament, description de qui hérite et qui possède les droits sur le bien immobilier
  - Le cas du conjoint survivant avec des enfants commun ou des enfants de plusieurs unions.
  - Les droits des parents et la clause de retour.

- Le blocage des successions

- ✓ Les droits des héritiers de sortir de l'indivision
  - Articles 815 et suivants du code civil
  - Après explication théorique les conséquences de la mésentente.
- ✓ La notion de droit des deux tiers
- ✓ La saisine du juge
- ✓ Le tirage au sort

- La donation

- ✓ Donation hors part
  - La donation hors part successorale bénéficie à l'un des héritiers.



- La donation hors part successorale constitue un supplément sur héritage pour l'héritier qui en bénéficie.
- Cet héritier donataire est privilégié par rapport aux autres héritiers.
- ✓ Donation avancement hoirie
  - Définition
  - Elle est rapportable à la succession
- ✓ Donation à des tiers (hors héritiers)

- Cas pratiques

- **La vente et l'engagement des parties**

- L'offre de vente ou d'achat
- ✓ Offre et acceptation
  - Lorsque se rencontre l'accord sur la chose et le prix, l'acheteur peut faire une offre d'achat ou le vendeur une offre de vente.
  - Attention cette dernière n'est contraignante qu'en présence d'une acceptation.
  - Engagement irrévocable.
- ✓ Acte sous seing privé ou acte authentique
  - Acte sous seing privé par la suite transformé en acte authentique.
  - Acte qui peut engager et qui comprend des délais issus de la loi ALUR.
  - Vérifier la capacité juridique des parties.
- ✓ La SCI signataire
  - Respecter l'objet social de la SCI.
  - Vérifier qu'il ne va pas au-delà de l'objet social.
- ✓ La tentative d'exclure l'agent immobilier
  - Attention dans ce cas, sauf faute de l'agent le vendeur entraîne sa responsabilité.

- L'acte de vente authentique
- ✓ Contestation très difficile
  - La vente ne peut être réalisée que par des notaires qui ont le monopole sur la rédaction des actes de vente.
  - Cet acte est publié à la publicité foncière. C'est un acte officiel dont la contestation est quasiment impossible.
- ✓ Disparition d'un élément essentiel
  - Pour contester la validité de cet acte authentique
  - Tel est le cas lorsque la vente prévoit un accessoire qui a disparu.

- ✓ Vérification consistance
  - Une autre cause de nullité peut ressortir d'une consistance (métrage) différent entre l'annonce et l'acte authentique.
  - Attention aux possibilités (rarissimes) d'inversion des immeubles (affaire de Nice).
- ✓ Vices cachés
  - Peut intervenir dans les deux ans de la découverte du vice.
  - Attention l'agent immobilier peut engager sa responsabilité s'il n'a pas procédé aux vérifications nécessaires.
- Cas Pratiques

- **La copropriété**

- Le pré état daté
  - Décret de 1967 qui l'a rendu obligatoire
  - Permet de connaître de nombreuses informations sur le lot vendu telles que : Le montant des provisions sur charges prévu dans le budget prévisionnel de la copropriété ; Le montant éventuel du fonds de travaux s'il y en a un ; Le montant des impayés s'il y en a ; Le montant des avances de trésorerie.
  - L'état daté doit être communiqué à l'acheteur avant la signature de l'acte de vente devant le notaire. Il doit être obligatoirement rédigé par le syndic de copropriété.
  - L'absence de cet élément est souvent source de conflits, d'annulation d'une promesse d'achat et de contestation de l'acte d'achat.
- Eléments non déclarés (véranda)
  - Certains lots de copropriété ont dans le temps prescrit des autorisations qui n'avaient pas été donnée par l'Assemblée Générale.
  - Si certains travaux peuvent donner lieu à un usucaption, il ne rend pas définitif le droit.
  - Ainsi en est-il du copropriétaire qui vend un lot qui possède une véranda, cette dernière n'ayant jamais fait l'objet d'une autorisation.
  - La prescription de l'action du syndicat n'empêche en cas de modification de la véranda son démontage complet.

- CAS PRATIQUES

## Démarche et méthodes pédagogiques :

- Démarche active, centrée sur l'apprenant qui « agit ».
- Méthodes :
  - **Participative**, basée sur le questionnement des participants
  - **Active**, fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des apprenants.

## Techniques et outils :

- Mise en situation
- Cas pratiques
- Exposé

## Modalités d'évaluation :

- Evaluation formative en cours de module
- Evaluation des acquis : Réalisation de son plan personnel de gestion du stress
- Evaluation de la satisfaction, à chaud à la fin de la formation
- Evaluation à froid sous 2 à 4 mois

