

# Diminution de la vacance : Une démarche commerciale globale

2 jours

## Programme – R.2

### Ouverture de la session

#### 1. Analyser et comprendre les causes de la vacance

- Quels sont les objectifs ?
- Quel est le contexte spécifique ?

#### 2. Optimiser la relation client : les clés de la qualité

- S'inscrire dans une démarche de client interne
- Mutualiser les ressources
- Résoudre les problèmes à la source
- Développer un discours commercial efficace et adapté
- Rechercher constamment l'amélioration de la qualité
- Pratiquer la proactivité

#### 3. S'appuyer sur les équipes : polliniser des idées et mutualiser les compétences

- Le personnel de proximité
- Les gestionnaires
- Les chargés d'attribution
- Les techniciens EDL
- Les chargés d'opération et les chargés de construction ou de maintenance
- Les managers
- Les fonctions supports

#### 4. Dégager des pistes de développement pour réduire la vacance et l'impayé

- Assurer la veille technologique et commerciale
- Générer des demandes ciblées : marketing direct et indirect
- Apprécier les candidatures dans les meilleures conditions
- Optimiser les conditions, d'accueil et de visite
- Améliorer l'état des logements présentés
- Développer des outils de reporting, de suivi : constitution d'une base de données de connaissances

### Clôture et évaluation de fin de formation

## Objectifs

- Réduire la vacance, les délais de relocation et s'attacher à la satisfaction client
- S'inscrire dans une démarche transversale
- S'engager dans des pratiques plus réactives et créatives pour faire émerger des procédures de travail innovantes
- Valoriser l'image de marque et les prestations de service

## Personnes concernées

- Gestionnaires locatifs, responsables de sites, gardiens et plus généralement les professionnels en relation directe avec les clients des ensembles immobiliers.

## Prérequis

- Aucun

## Méthodologie - Évaluation

- Support pour les apports théoriques
- Échanges interactifs
- Cas pratiques, quiz...
- Remise d'une attestation d'évaluation sur les acquis, en fin de formation

## Animation

- Formateur Consultant spécialisé dans la relation client et les techniques commerciales. Maître praticien en PNL. Médiateur.

## Dates

29-30 juin 2020 / 21-22 septembre 2020

## Prix

1310€ HT

## Lieux

Paris 75009



### CONTACT

Karine JAFFREDO



01 42 93 62 81



[Formation-inter@ceflu.fr](mailto:Formation-inter@ceflu.fr)

[www.ceflu.com](http://www.ceflu.com)