



Organisme de formation : AM&JT, siège social 16 ESPLANADE CHAMP DE MARS 35000 RENNES – RCS de Rennes sous le SIRET n° 834 595 126 00014  
Organisme de formation représentée par : Médéric Adam & Julien Tabore

## LA RELATION CLIENT : UN ENJEU CLE

### PUBLIC VISE

Professionnels de l'immobilier en Transaction ou Gestion

Assistante, Conseiller, Gestionnaire, Responsables

Pas de durée ni d'expérience professionnelle requise

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

**Maîtriser les points essentiels de la relation client**

**Savoir négocier et citer les points clés de la fidélisation**

**Connaître les étapes d'une vente**

### CONTENU DE LA FORMATION

**Déontologie**

**La relation client**

**La négociation**

**Les étapes de la vente**

**La fidélisation**

### MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES



Le cours est présenté sous forme de vidéo, power point animé, word

Il est hébergé sur la plateforme réalisée par OORIKAS

Il renvoie à des textes de loi ou d'approfondissement qui doivent être lus et parfois édités pour poursuivre la progression

L'apprenant doit avoir à sa disposition un poste de travail informatique relié à une connexion internet : Adsl ou plus – Pour téléphone et Tablette : connexion 2G minimum

PC : System d'exploitation : Windows 98 ou plus

Pour téléphone et tablette : Android 4.0 minimum ou IOS 6.0 minimum

Flash Player (Gratuit) requis pour PC ou MAC

En cas de problème technique l'assistance intervient sous 24 heures ouvrées.

Concernant les questions de contenu et de compréhension le formateur tuteur doit répondre à toute question de l'apprenant sous un délai de 24 heures ouvrées.

## MODALITES DE SUIVI

Une attestation de démarrage de la formation lors de la première connexion est envoyée à l'apprenant et également à l'employeur si prise en charge OPCA.

Si l'apprenant ne s'est pas connecté au cours sous un délai de 7 jours, il reçoit un mail de relance pour connaître ses éventuelles difficultés.

## EVALUATION DE LA FORMATION – SANCTION

Bilans d'évaluations : résultats pour chaque quizz.

La formation est sanctionnée par une attestation individuelle de formation

Qualité du ou des formateurs et encadrants (tuteurs, personnels chargés de l'assistance technique...) :

Encadrement pédagogique assuré par Julien TABORE

- ✓ Master I en droit privé
- ✓ Master I en Administration des Affaires
- ✓ Master II en Droit International et Européen



- ✓ Boursier au mérite Hofstra University (Etats-Unis d'Amérique)
- ✓ Enseignant en droit immobilier
- ✓ Formateur Senior
- ✓ Chargé de cours à la faculté de Droit de Nice Sophia-Antipolis

Suivi technique assuré par Médéric ADAM

Ces personnes sont joignables aux jours et heures ouvrables (9h-18h) et en dehors de ce temps ont un engagement de répondre sous 24 heures

## DUREE DE LA FORMATION ET MODALITES D'ORGANISATION

Il s'agit de formation intégralement en distanciel et individuelle.

L'apprenant est libre de s'organiser pour se connecter quand il le souhaite.

14 heures pour la durée totale

Attention l'apprenant peut se connecter autant de fois qu'il le souhaite jusqu'à la réussite de l'évaluation finale pour l'acquisition des compétences requises, son temps de connexion est donc indicatif il peut varier en plus ou en moins en fonction de sa capacité à apprendre et à se concentrer.

