

## ADMINISTRATEURS DE BIENS OPTIMISER LA FIDELISATION ET LE DEVELOPPEMENT DU PORTEFEUILLE PAR UNE POLITIQUE QUALITE DE SERVICE

### Objectifs :

Fournir, aux membres du département administration de biens, les outils indispensables pour se différencier de la concurrence. Fidéliser et conquérir une clientèle de propriétaires bailleurs.

### Niveau & Public

Gestionnaire, responsable de service, assistante.

### Modalités de participation :

Durée : 1 jour

Moyens pédagogiques :

- Supports pédagogiques
- Fiche d'appréciation
- Fiche d'engagements et de suivi
- Vidéo projecteur
- Paper board
- Un manuel d'application avec exemples concrets

### Programme (9h00 – 18h00)

#### 1. Définition de la notion de service client :

- Le service de base : être en conformité avec l'attente du client
- Le service facilitant : comment faciliter la vie de ses clients
- Le service différenciant : que faire de plus que la concurrence

#### 2. La relation téléphonique avec les propriétaires :

- Avant : conquête
- Pendant : fidélisation
- Après : suivi

Application des mots, des phrases clés  
Réponse aux objections  
Construction d'argumentaires

#### 3. Les différentes lettres à envoyer :

- A quel rythme ?
- Sous quelle forme ?
- Avec quel style ?

#### 4. Les outils de présentation des services du département administration de biens :

- La plaquette générale
- La chemise fiches - produits

#### 5. La revue trimestrielle d'information :

- Quel objectif ?
- Quel contenu ?

#### 6. L'observatoire du marché :

- Savoir construire un outil de présentation des tendances : secteur, type de bien recherché, profil des locataires, etc.

#### 7. L'argus de location :

- Pouvoir présenter un véritable « visiogramme » de ce qui se loue et à quel prix

#### 8. Les engagements et les garanties à offrir :

- Jusqu'où aller ?
- Comment les présenter ?

### Le point de vue de Yann SIMON :

Trop peu de structures savent faire la différence par une politique dédiée ou « service ». il faut donc sensibiliser les acteurs de l'entreprise à ne plus considérer un client comme un numéro dans un fichier mais comme un Ambassadeur de l'entreprise.