

Hannah Hössel
Groupe C



RAPPORT DE STAGE

VENTE ET
NÉGOCIATION

**Négociateur
immobilier**

Tutrice
Francine EHY



BUT TC 1
2024 - 2025

Table des matières:

I - Introduction: Le cadre du stage.....	1
1.1. Conditions et choix du stage.....	1
1.2. Présentation de l'entreprise.....	2
3.3. Déroulement du stage.....	3
II -Différences entre les méthodes de vente théorique et réelles.....	3
2.1. Observation de différents scénarios.....	3
● Les outils utilisés:.....	3
● Rendez -vous clients ou appels téléphoniques:.....	3
● La prospection.....	4
● Phase de découverte.....	4
● Phase argumentation.....	4
III - Conclusion.....	5
3.1. Remerciements.....	5
3.2. Bilan personnel.....	5
Annexes.....	6

I - Introduction: Le cadre du stage

1.1. Conditions et choix du stage

Durant ma première année de BUT Techniques de Commercialisation, j'ai effectué un stage d'observation de deux semaines au sein de l'agence immobilière Laforêt à Blagnac. J'ai obtenu cette opportunité grâce à une connaissance travaillant dans l'agence.

J'ai choisi mon stage dans ce domaine pour les raisons suivantes:

Premièrement, c'est un milieu que je ne connaissais pas et que je souhaitais découvrir afin de comprendre comment les techniques de ventes s'appliquent dans l'immobilier. Le fait que le domaine de l'immobilier soit en difficulté depuis deux ans, permet de découvrir de nouvelles méthodes de ventes adaptées à ce nouveau contexte économique.

D'autre part, ce choix était aussi lié à un intérêt personnel. Dans le passé, la construction m'attirait déjà, et j'avais envisagé de devenir architecte. Ce stage représentait donc une belle occasion de renouer avec cet intérêt tout en explorant une facette différente de ce domaine.

Grâce à ma tutrice de stage, Ehly Francine, qui m'a accueillie chaleureusement dès le premier jour, j'ai pu m'intégrer rapidement au sein de l'agence. Durant ces deux semaines, j'ai eu l'occasion de découvrir les différents services de l'agence, tout en me concentrant principalement sur le secteur de la transaction immobilière, aux côtés de Madame Christine Lautru, Monsieur Loïc Abrate, Madame Peggy Cherel, Monsieur Florent SAINT- GELIS ainsi que Monsieur Félix CAUJOLLE spécialistes de ce domaine. Ce stage m'a permis d'observer les différences entre les techniques de vente vues en cours et les pratiques de négociation réellement appliquées sur le terrain.

1.2. Présentation de l'entreprise

L'agence LAFORÊT Immobilier se situe à BLAGNAC (32 avenue du Général Compans, 31700, Blagnac) , composée d'une équipe de 16 personnes. L'agence Laforêt dispose de divers services tels que la vente, l'achat, la location, la gestion locative, la gestion de copropriété, mais aussi le syndic. Elle propose des appartements et des maisons à la location sur le secteur de Blagnac, ainsi que des appartements et maisons à la vente. Cependant elle propose aussi divers biens dans des communes environnantes telles que Beauzelle, Seilh, Cornebarrieu, Mondonville, Aussonne, Gagnac sur Garonne, Lespinasse, Fenouillet ainsi que Toulouse.

Ma tutrice, Madame Francine EHLY, est la directrice de cette agence.

Le service transaction est composé de Madame Christine LAUTRU (Responsable transaction) Monsieur Loïc Abrate (Négociateur immobilier), Madame Peggy Cherel (Négociatrice Immobilier), Florent SAINT-GELIS et Félix CAUJOLLE (Alternant - Négociateur immobilier).

Le service gestion locative est composé de Charlène ABELLANOBRE (Responsable, Chargée de gestion locative), Lucie LOCQUET (Chargée de location) et Morgane BARRERA (Assistante gestion locative).

Le service syndic est composé de Pauline DALLET (Responsable et gestionnaire copropriété), Bradley ERNEST et Bruno CARATORI (Gestionnaires copropriétés), Alexine PERRUAUX et Enzo MARTIGNAT (Assistant(e)s de gestion), John ARISTE (Comptable) et Augustin THILY (Assistant comptable).

L'organigramme de l'entreprise peut être retrouvé dans l'annexe.

3.3. Déroulement du stage

Avant le début de mon stage, j'ai rencontré ma tutrice Madame EHY lors d'un entretien à l'agence.

Lors de ce stage, j'ai pu observer différentes techniques de vente, de prospection et participer à des visites d'appartements. Par ailleurs, je me suis intéressée également au fonctionnement du service syndic et du service de la gestion locative.

II -Différences entre les méthodes de vente théorique et réelles

2.1. Observation de différents scénarios

- Les outils utilisés:

Lors de mon stage d'observation, j'ai découvert plusieurs outils professionnels essentiels dans le domaine immobilier.

Tout d'abord, j'ai fait connaissance du logiciel Laforêt Business (AC3) qui permet de gérer les biens à la vente, les données des acquéreurs et les transactions en cours, tout en assurant un suivi instantané des dossiers. J'ai également exploré la plateforme AMEPI, un outil d'inter-agence qui regroupe les biens en exclusivité dans un fichier partagé, offrant ainsi une large gamme de biens à proposer aux clients.

Leboncoin a été aussi utilisé pour consulter les biens disponibles à la vente et réaliser des actions de prospection appelées "fishing". De plus, le cadastre se révèle indispensable pour localiser les biens, répertorier les parcelles construites ou non, et obtenir des informations sur leurs caractéristiques foncières à partir de leur adresse.

Enfin, j'ai découvert les logiciels d'estimation en ligne, tels que Meilleurs Agents, utilisé pour la prospection, et Immo Data, qui permet d'estimer avec précision la valeur des biens immobiliers.

De plus, Madame Ehly souhaite intégrer l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) dans les processus appliqués par l'agence afin de gagner du temps sur la rédaction des mandats par

exemple. L'IA pourrait jouer un rôle clé dans l'analyse des données pour anticiper les tendances du marché immobilier et proposer des solutions innovantes aux clients.

- Rendez -vous clients et /ou appels téléphoniques:

Lors de plusieurs rendez - vous avec des clients et / ou des appels téléphoniques, j'ai pu identifier l'utilisation de différentes méthodes de ventes étudiées en cours tel que le SONCAS, FOCA, DIVA... Cependant, les négociateurs immobiliers n'utilisent plus ces méthodes de manière scolaire mais de façon instinctive et naturelle afin de mieux cerner les motivations des clients tout en s'adaptant à chaque situation. Par exemple, lors des échanges téléphoniques, les commerciaux attendent en général trois sonneries avant de décrocher. Une fois la conversation engagée, ils adoptent une posture d'écoute active afin d'identifier le plus rapidement possibles les motivations profondes du client (sécurité, argent, confort, nouveauté, etc., selon le modèle SONCAS(e)) et d'orienter la discussion de manière efficace, tout en restant humains, et prendre du temps avec son client. De plus avec la période compliquée que traverse le secteur de l'immobilier, il est important de montrer de l'empathie, de l'humanité, afin de se différencier des autres agences immobilières.

- La prospection

Durant mon stage, j'ai pu observer la prospection sur le terrain.

Lors de la prospection terrain, les négociateurs commencent par quadriller précisément la zone qu'ils souhaitent prospector. Ils privilégient le porte-à-porte en utilisant des phrases d'accroche simples et engageantes telles que : « Bonjour, connaissez-vous Laforêt ? »; « Nous proposons des estimations gratuites. »; « Connaissez-vous des personnes dans le quartier qui souhaiteraient faire estimer leur bien ? ». Cette approche, bien que directe, est réalisée avec tact pour établir un premier contact en douceur et susciter l'intérêt des interlocuteurs. Elle favorise également une présence locale et renforce la notoriété de l'agence dans le quartier.

En revanche, d'autres agences, comme L'Adresse Immobilier, adoptent des méthodes différentes. Elles évitent le porte-à-porte, jugé parfois trop intrusif, et privilégient les interactions dans des lieux publics ou lors d'événements locaux, misant sur une approche plus spontanée et informelle.

- Phase de découverte

Étude d'une demande d'estimation de plusieurs biens dans le cadre d'un héritage gérée par Madame Peggy CHEREL.

Lors de la phrase de découverte elle doit savoir cerner les clients et leurs besoins rapidement. Ensuite, elle doit interroger les clients sur le bien (nombre de biens, la taille des biens, les adresses, habité ou pas,...). Par la suite, elle répond aux interrogations de ses clients et les rassure. Enfin, pour fidéliser les clients, elle passe ses coordonnées afin de devenir l'interlocutrice principale de ses clients.

Toutes les étapes décrites ci-dessus permettent de créer une relation de confiance avec les clients.

- Phase argumentation

J'ai eu l'opportunité d'assister à la visite d'un appartement dans le cadre d'une vente potentielle organisée par Madame Peggy CHEREL. Cette visite s'est déroulée grâce à la plateforme AMEPI. L'appartement, situé dans le quartier de la Cartoucherie à Toulouse, était proposé par l'agence Laforêt, mais l'acheteur intéressé s'est adressé à l'agence Century 21. Madame Peggy CHEREL s'est donc rendue sur place pour effectuer cette visite. Avant l'arrivée des clients, elle a pris soin d'allumer toutes les lumières de l'appartement. Cela lui permet de prendre connaissance de l'appartement et de créer également une ambiance chaleureuse et accueillante, ce qui peut influencer positivement la perception des visiteurs et leur donner un sentiment de confort. À l'arrivée des clients, elle les a guidés à travers des différentes pièces, mettant en avant les points forts de chaque pièce et en détaillant leur taille. Elle ne s'est pas contentée de décrire le bien, elle a aussi révélé les possibilités d'agencement, créant ainsi une projection positive dans l'esprit des clients. Ensuite, elle a pris le temps de répondre aux questions des clients, adoptant une approche naturelle et humaine. Lors de ses échanges, elle valorise chaque aspect de l'appartement, en soulignant au maximum ses qualités.

III - Conclusion

3.1. Remerciements

Je tiens à exprimer ma gratitude envers toutes les personnes qui ont permis de rendre mon stage aussi intéressant et enrichissant.

Madame Francine EHLY, je vous remercie sincèrement de m'avoir offert cette opportunité de réaliser mon stage au sein de votre agence et de m'avoir accueillie dans votre équipe avec bienveillance.

Un immense merci à l'équipe de transaction pour m'avoir intégrée et accompagnée tout au long de ce stage: Christine LAUTRU, Loïc ABRATE, Peggy CHEREL, Florent SAINT-GELIS et Félix CAUJOLLE. Grâce à vous, j'ai découvert le monde professionnel de l'immobilier, avec ses bons et ses moins bons côtés. Votre expertise, votre disponibilité et vos conseils ont énormément enrichi mes connaissances déjà acquises.

Je souhaite particulièrement remercier Madame Peggy CHEREL, pour m'avoir le plus montré le cœur du métier en partageant avec générosité son expérience et sa passion.

Je souhaite également remercier le service location, Charlène ABELLANOBRE, Lucie LOCQUET, et Morgane BARRERA, qui m'ont donné l'opportunité d'assister à des visites d'appartements.

Enfin, je tiens à adresser mes remerciements au service syndic : Pauline DALLET, Alexine PERRUAUX, Bradley ERNEST, John ARISTE, Bruno CARATORI et Enzo MARTIGNAT. Vous m'avez permis de découvrir une autre facette de ce métier

3.2. Bilan personnel

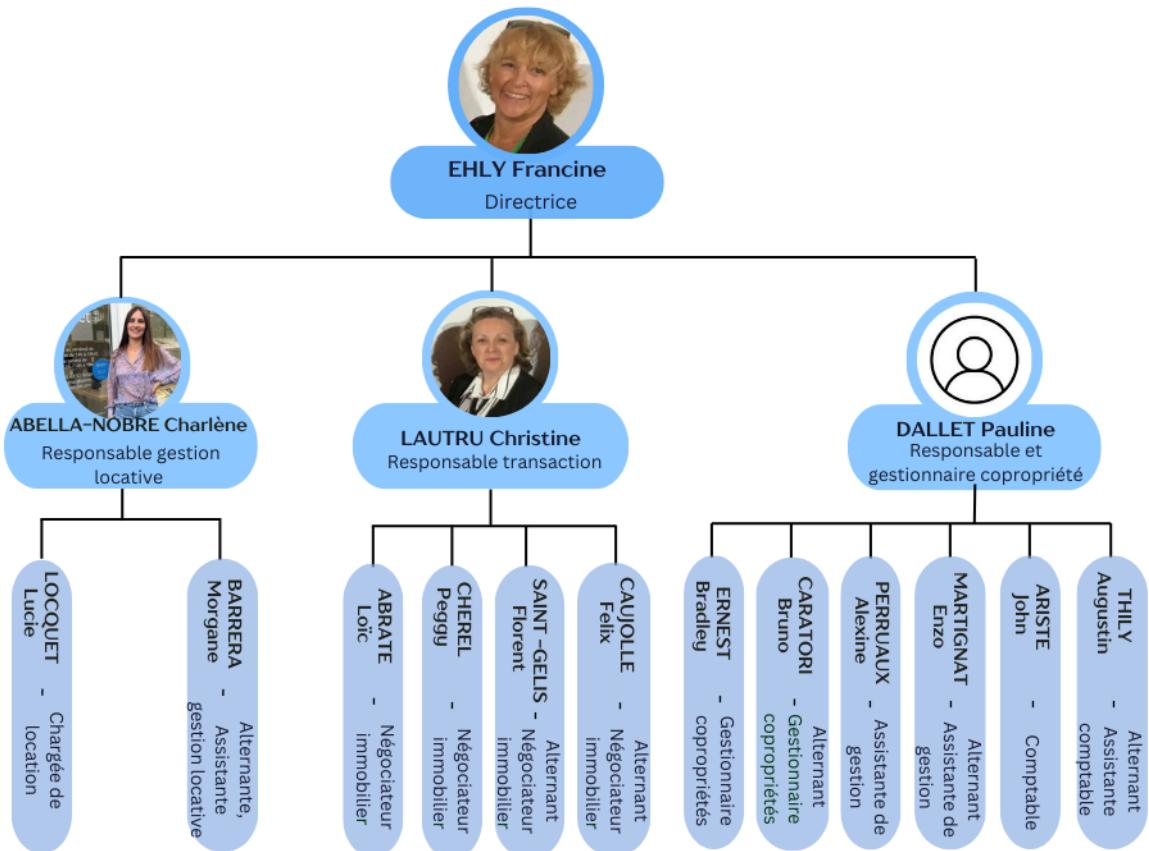
Ce stage m'a permis de découvrir le monde professionnel, la réalité de la négociation et de la vente. J'ai pu observer le déroulement et organisation des réunion d'équipe chaque matin, quelque prospection et des visites d'appartement,

Malheureusement, étant arrivée durant une période assez creuse, les commerciaux n'ont pas eu beaucoup de rendez-vous, ce qui ne m'a pas permis d'observer de réelle situation de négociation avec des enjeux vraiment importants. Pour autant, j'ai assisté aux négociations de base, et Peggy CHEREL m'a expliqué de nombreux autres éléments.

Malheureusement, j'ai découvert ce secteur dans une phase défavorable. Mais je n'exclue pas la possibilité de m'y intéresser davantage lors d'une période plus avantageuse.

Annexes:

- Organigramme de l'entreprise



Première appartement visité (09/12/2024) suivit de Lucie LOCQUET, pour visite d'appartement (2 visites) - BLAGNAC 9 Boulevard Persée - T2



