

Kawtar BOUAAZA

BTS Services Informatiques aux Organisations

Session 2021

L'Adresse

10 Av. de la République,

93300 Aubervilliers

RAPPORT DE STAGE



Remerciement

Je remercie tout particulièrement Monsieur André, gérant de l'agence, de m'avoir ouvert les portes de l'agence et de m'avoir fait confiance tout au long de mon stage. Je remercie également Monsieur Abdel-Malik, Monsieur Mohamed et Monsieur Elio pour toute l'attention dont ils ont fait preuve à mon égard ainsi que tous les précieux conseils qu'ils m'ont prodigués.

Toute l'équipe a fait en sorte de faciliter mon intégration dans l'Agence et auprès des clients, ce qui m'a permis de prendre mes marques et de travailler rapidement avec efficacité.

Ils ont su me faire découvrir tous les aspects du travail d'assistance de commerce et ceci dès le début, rendant mon stage le plus intéressant possible.

Je remercie également l'Institut Supérieur Saint-Aspais pour la qualité d'enseignement, le suivi effectué durant ma scolarité et les nombreux conseils personnalisés. Cela m'a permis d'acquérir les connaissances nécessaires pour être le plus à l'aise possible en agence.

Sommaire

Introduction

L'Agence Adresse

1) DECOUVERTE DE L'AGENCE

- a) Fiche d'identité
- b) Localisation
- c) Création
- d) Clientèle

2) POLITIQUE COMMERCIALE

- a) Aménagement
- b) Stratégie commerciale
- c) Gestion

3) Travaux effectués

Introduction

Une fois mon baccalauréat en sciences obtenu, je me suis dirigée vers BTS. C'est pendant cette année que je me suis découverte une réelle passion pour les études d'informatique. Afin de mieux découvrir le métier d'informaticienne.

J'ai fait mes premières expériences professionnelles comme caissière en Sodigravelle. Cela m'a beaucoup appris, notamment dans la relation vis à vis de la clientèle. Néanmoins, le contact client en agence immobilier est très différent, même si mes premières expériences m'ont été très bénéfiques.

J'ai effectué mon stage dans l'agence immobilier Adresse à Aubervilliers. J'ai choisi cette agence, car ils ont m'acceptée pour faire mon stage dans leur agence.

Dans mon rapport, je vais d'abord présenter l'agence Adresse. Je continuerai ensuite avec mes activités professionnelles et mon évolution durant mes six semaines de stage. Enfin je terminerai sur un montage très particulier qui m'a beaucoup intriguée et sur mon bilan personnel

L'Agence Adresse

1) Découverte de l'Agence

a) Fiche d'identité

ENSEIGNE	Adresse
ADRESSE	10 Av.de la République 93300 Aubervilliers
DATE DE CREATION	1999
FORME JURIDIQUE	Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle (SASU)
CAPITAL SOCIAL	5 000 €
CHIFFRE d'AFFAIRES (en 2020)	120 000 000 €

b) Localisation

Aubervilliers est une commune française située dans la banlieue immédiate de Paris au nord, précisément dans le département de la Seine-Saint-Denis en région Île-de-France. Regroupe plus de 77 000 habitants. Économiquement, elle est la quatrième ville du département avec la présence de plus de 2 400 entreprises. Son activité économique est essentiellement tournée dans le domaine des services, industriels et logistiques.

L'Agence Adresse se trouve quant à lui sur un axe principal de la zone commerciale, et au centre de plusieurs grandes surfaces, ce qui lui donne l'avantage d'attirer beaucoup de personnes.

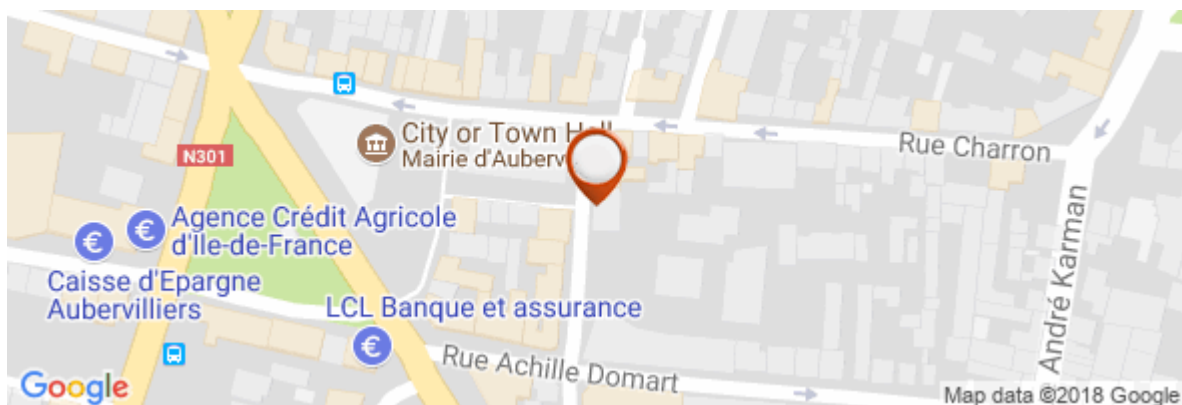
c) Création

En 1999, Adresse a été créée par FINAM, reposant sur le principe "un Homme = une voix". Les sociétaires sont donc engagés dans le réseau et partagent les mêmes valeurs d'union et d'implication personnelle. Après 5ans l'Adresse signe son indépendance et devient propriétaire de son nom, et en 2017 les sociétaires ne sont plus tenus d'être adhérent de la FNAIM pour rejoindre le réseau.

d) Clientèle

Mr. André a décidé d'ouvrir son agence au centre-ville pour attirer plus les clients.il utilise des stratégies pour gagner la confiance des clients a partir de fournir leur besoin.

Dans la zone où se trouve l'agence y'a une forte concurrence puisqu'il y a 3 agences immobiliers parmi ces agences on trouve century21 qui est la plus fort et connue on toute l'Europe.



2) Politique commerciale

a) Aménagement

La surface totale du magasin est de 100 m², avec une petite salle de repos et une surface de vente



Dès l'entrée de l'agence on trouve 3 bureaux pour vendre, acheter et louer avec 4 chaises qui permet au client de s'installer pendant l'attente, quand tous sont occupés



Enfin, le bureau ou ils font la signature des contrats avec les clients.



b) Stratégie commerciale

Mr. André utilise une stratégie pour améliorer son agence et gagner une image de qualité. Chaque personne entre eux il doit chercher des biens correspond à son poste (location, vendre ou acheter) pour mettre en sites et pour proposer plusieurs choix aux clients et fournir leur besoin. Chacun entre eux a son stratégie pour faire cette travail, parmi ces stratégies il cherche des biens sur un site (le boncoin) et essayer de persuader de faire une collaboration entre eux . Ils font des réunions pour trouver des idées pour battre ces concurrents.

Ils font aussi des publicités de leurs agence à partir de mettre des cartes ou des publicités dans la boîte à lettre de plusieurs bâtiments dans différents quartiers.

c) Gestion

Tous les ordinateurs d'agence sont connectés sur le site Adresse qu'il permet :

- D'ajouter ou supprimer les biens
- De répondre aux emails des clients
- D'avoir l'emploi de chacun entre eux
- D'avoir les informations de biens

Le magasin est ouvert du lundi au vendredi de 9 h30 à 19h30 ,et samedi de 9h30 à 18h30.

L'ambiance dans le magasin est très conviviale et agréable ; je n'ai eu aucune difficulté à m'intégrer dans l'équipe. Toute l'équipe me guidant quand je parle au client.

3) Travaux effectués

Au début de mon stage, j'étais surtout dans une phase d'observation. En effet, j'écoutais énormément le discours de mes collègues quand ils parlent au client, afin de pouvoir avoir une idée de la phraséologie à adopter.

En deuxième jours je suis parti avec Mr. André pour faire une estimation a un appartement, j'ai noté des informations sur cette appartement, et quand on a retourné à l'agence j'ai entré ces informations sur un site qui permet de donner le prix de vendre de cet appartement.

Après une semaine, j'accueillis les clients quelques soit par téléphone ou en agence, je définis leur besoin et je montre les biens qui concerne, si le client s'intéressé par un bien je prends un rendez-vous avec lui pour faire une visite à ce bien. Aussi je prends les documents de client nécessaires pour la location et je mis dans un dossier par son nom et prénom, je donne à Mr. Mohamed pour l'étudier.

Enfin, je prends les informations des biens et je l'entre au site Adresse pour être accessibles aux clients.

