

Cyanne CHALAND – Groupe A BUT TC1

# Rapport de stage

9 au 20 décembre 2024



# Table des matières

<b>Introduction : Contexte .....</b>	<b>3</b>
<b>Partie I : Présentation des techniques de vente.....</b>	<b>4</b>
1)    Techniques de vente vue en cours appliquées .....	4
2)    Autres techniques de vente observées lors du stage.....	4
<b>Partie II : Ressenti .....</b>	<b>6</b>
3)    Remarques générales sur le stage.....	6
4)    Projet d'études.....	6
<b>Conclusion .....</b>	<b>7</b>
<b>Remerciements .....</b>	<b>7</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>8</b>

## Introduction : Contexte

Du 9 au 20 décembre 2024, j'ai réalisé un stage d'une durée de deux semaines dans le cadre de ma formation BUT Techniques de Commercialisation. Ce stage de première année s'est déroulé dans l'agence immobilière Century 21 à la Seyne sur mer. Cette agence s'occupe uniquement de la vente de biens. L'agence est composée d'une équipe de cinq personnes avec qui j'ai pu observer le métier.

J'ai obtenu ce stage après une réflexion sur les secteurs d'activité susceptibles de me plaire et dans lesquels je pourrais observer un ou des commerciaux. J'ai donc démarché plusieurs agences pour savoir s'ils prenaient des stagiaires sur cette période et ce fut positif pour celle-ci.

Lors de mon stage, j'ai suivi l'emploi du temps de l'équipe. Une journée type commence à 9h30 avec un rassemblement où le directeur ou la manager fait un récapitulatif sur les différents objectifs du jour. La journée finit ensuite entre 17h30 et 18h. Les horaires restent variables puisqu'un agent immobilier doit s'adapter à ses clients. Il arrive parfois que des rendez-vous soient pris sur la pause méridienne ou après la journée de travail. De plus, il arrivait que les rendez-vous se fassent en dehors de l'agence. Cela nécessite une grande flexibilité et un besoin de pouvoir se déplacer.

Ma tutrice de stage Aurélie Lambert est manager, elle a donc beaucoup de responsabilités au sein de l'agence. C'est donc à ses côtés que j'ai pu observer les différentes missions qu'elle doit mener au quotidien telles que gérer les appels entrants, répondre aux divers mails des clients ou partenaires, recevoir des clients en agence ou encore faire des visites. En plus de simplement observer les missions, j'ai pu voir en pratique les comportements à adopter et la manière d'interagir avec les clients.

# Partie I : Présentation des techniques de vente

## 1) Techniques de vente vue en cours appliquées

Durant mon stage j'ai pu observer différentes techniques de vente qui étaient l'application de la théorie exposée en cours.

Concernant la méthode SONCAS, elle est employée lors des rendez-vous de découverte acquéreur. L'agent immobilier doit savoir identifier le profil du client afin de répondre à ses objections. J'ai pu voir que dans l'immobilier on retrouve beaucoup de clients de type « sécurité », ils vont chercher à acheter des biens qui sont dans des quartiers précis ou qui sont situés dans des résidences fermées par exemple. Il y avait également des profils « confort », ce type de client recherchent par exemple des maisons plutôt que des appartements, un nombre de pièces précis ou une superficie minimum.

J'ai ensuite pu observer la méthode de l'appel sortant. L'agence fait ce que l'on appelle de la relance acquéreur. Cette méthode consiste à relancer les clients qui sont enregistrés dans la base de données. Ainsi on peut savoir si les besoins de ces clients ont évolué. Cette méthode permet d'entretenir un lien entre l'agence et les clients.

L'agence reçoit également des appels entrants. Quand il s'agissait de clients ayant des requêtes, l'agent immobilier adopte la méthode CEERC vue en classe. La première phase de contact où le client se présente, celle de l'écoute où l'on cherche à savoir la demande, la réponse où l'on trouve une solution, un rebond si l'on fait face à une objection et enfin une conclusion où l'on s'assure d'avoir répondu à une éventuelle incompréhension avant de raccrocher.

## 2) Autres techniques de vente observées lors du stage

J'ai pu observer d'autres méthodes qu'utilise l'agent immobilier qui n'ont pas été vues en cours. Parmi elles on retrouve la prospection physique. Durant mon stage j'ai pu observer cette technique qui consiste à faire du porte à porte dans un quartier afin de présenter les services et de chercher des clients potentiels. Dans mon cas, nous avons fait le tour d'un quartier et sonné aux portes afin de présenter le service d'estimation gratuite d'un bien immobilier proposé par l'agence. Cette méthode s'est avérée concluante puisque des personnes qui n'osaient pas vendre ont été convaincues par ce service gratuit qui ne les engage en rien. Mais mon stage étant au mois de décembre, les personnes n'étaient pas toujours chez elles et étaient souvent occupées.

Le relationnel est très important dans le métier d'agent immobilier qui fonctionne également beaucoup par bouche à oreille. Il est donc essentiel de se construire un réseau solide. Par exemple en discutant avec les commerçants, en allant boire un café.

À l'heure d'internet, ce bouche à oreille se fait également au moyen des réseaux sociaux où l'agence partage des biens à vendre.

Mais certaines techniques plus classiques sont encore très efficaces, notamment les panneaux « à vendre » situés de manière visible dans la rue. Le client va alors contacter l'agence pour avoir des renseignements, car il recherche dans un quartier en particulier. Même si le bien ne convient pas au client, il va contacter l'agence qui va pouvoir le rediriger vers un bien qui correspond mieux.

De même pour la vitrine de l'agence où sont présentés certains biens et devant laquelle un grand nombre de personnes s'arrête chaque jour. Cela est notamment dû à la localisation de l'agence en plein centre-ville qui profite du passage.

## Partie II : Ressenti

### 3) Remarques générales sur le stage

En faisant mon stage en agence immobilière j'ai pu voir le métier sous un autre angle. En arrivant j'avais certains à priori car j'imaginais que les agents immobiliers restaient simplement derrière leur bureau et partaient quelques fois en visite. Je me suis rendu compte qu'il s'agissait en réalité d'un métier beaucoup plus complet. Il faut bien sûr des compétences en commerce pour pouvoir négocier, mais aussi des bases de droit car il faut connaître un grand nombre de réglementations concernant l'immobilier, une éloquence et un bon relationnel pour convaincre au mieux les clients et clients potentiels.

Les missions sont elles aussi très variées. J'ai pu assister lors de ce stage à plusieurs d'entre elles. Tout d'abord des visites pour présenter des biens à des acquéreurs potentiels, des visites chez les vendeurs pour estimer la valeur de leur bien, des rendez-vous en agence, la signature d'un compromis de vente et d'autres encore.

J'ai remarqué également que le relationnel occupe une place importante dans ce métier puisqu'il faut pouvoir entretenir des relations de confiance avec ses clients mais aussi les autres personnes avec qui l'on travaille comme les notaires. La cohésion de groupe entre collègues est très importante aussi puisqu'il arrive que plusieurs d'entre eux travaillent ensemble sur un même dossier. Il faut donc assurer une bonne communication avec l'équipe pour s'organiser au mieux. Cela se fait lors de réunions et par un agenda partagé.

### 4) Projet d'études

Ayant une attirance pour le commerce et l'architecture, le métier d'agent immobilier m'a fortement intéressé et c'est une des raisons qui m'a poussé à faire ce stage dans ce milieu. J'ai été surprise de découvrir de manière approfondie les différentes facettes du métier. J'ai beaucoup apprécié ce métier mais à mon niveau d'études je ne projette pas encore suffisamment pour savoir si ce métier me correspondrait.

Pour devenir agent immobilier plusieurs voies sont possibles notamment des BTS et des licences spécialisées dans l'immobilier. Mais il est toujours possible de devenir par d'autres études et en réorientation professionnelle en suivant des formations.

Je ne souhaite donc pas me diriger vers ce métier, en continuant ce BUT TC j'espère avoir d'autres expériences lors des stages de deuxième et troisième année qui me dirigeront vers d'autres secteurs d'activité.

## Conclusion

Ce stage m'a permis de faire un parallèle entre les cours de vente que l'on a eu en classe et les techniques qui sont utilisées dans l'immobilier. J'ai ainsi remarqué que certaines techniques sont les mêmes et que d'autres sont spécifiques à l'agence dans laquelle j'ai fait mon stage. J'ai pu en apprendre plus concernant le métier d'agent immobilier en me détachant des stéréotypes reçus.

## Remerciements

Je tiens à remercier le directeur, Alban Palenzuela, qui a accepté de m'accueillir en tant que stagiaire au sein de son agence. Je remercie également ma tutrice de stage Aurélie Lambert que j'ai accompagné durant ces deux semaines et qui m'a montré les côtés positifs et les contraintes de ce métier. Et enfin je remercie les autres personnes travaillant dans l'agence qui m'ont eux aussi appris énormément et qui m'ont donné envie de venir avec le sourire.

## Annexes

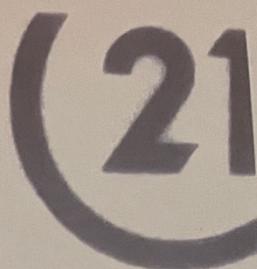


Agence immobilière Century 21 Cap Sicié Immobilier, la Seyne sur mer

**CENTURY 21**

**Cap Sicié Immobilier**

31 quai Gabriel Péri  
83500 LA SEYNE SUR MER  
Tél : 04 94 71 76 80  
E-mail : [agence.capsicie@century21.fr](mailto:agence.capsicie@century21.fr)



## PIECES A FOURNIR

- La pièce d'identité de tous les vendeurs ou extrait Kbis + copie CNI du gérant
- Titre de propriété
- Nom de votre notaire
- Taxe foncière
- Certificat loi Carrez
- D.P.E (Diagnostic de Performance Energétique)
- Diagnostic amiante
- Etat parasitaire termite et autres insectes xylophages
- Constat risque d'exposition au plomb
- E.R.P (Etat des Risques et Pollutions)
- Diagnostic installation intérieure Gaz
- Diagnostic installation électrique intérieure

### Pour les biens en copropriété :

- Règlement de copropriété, état descriptif de division et éventuel modicatif
- Dernier relevé **annuel** des charges de copropriété
- Dernier relevé appel de fond
- 3 derniers procès-verbaux d'assemblée générale de la copropriété

### Pour les biens récents (moins de 10 ans) :

- Permis de construire
- Déclaration d'achèvement des travaux
- Certificat de conformité
- Assurances dommage ouvrage et responsabilité décennale

### Pour les terrains :

- Certificat d'urbanisme
- Plan de division
- Cahier des charges

### Pour les biens loués :

- Bail en cours
- Dernière quittance de loyer
- Etat des lieux

PAF/V1.1



Achat - Vente - Location - Gestion - Viager  
SAS au capital de 1000 € - 827 743 099 R.C.S. TOULON - Carte Professionnelle Transaction et Gestion n° CP030320170001704  
délivrée par CCI du Var - Garantie : SOCAF 26 avenue de Suffren 75015 PARIS - Transactions sans réception de  
fonds - Banques : LCL - Chaque Agence est Juridiquement et Financièrement Indépendante

**PARLONS DE VOUS, PARLONS BIENS**

**CENTURY 21**

© century21.fr

*Exemple de liste de pièces que le vendeur doit fournir pour créer un mandat*