



BUT Techniques de Commercialisation

1ère année

RAPPORT DE STAGE

Vaudois Léa

Groupe C

Année 2024 - 2025

Lieu du stage :

Agence immobilière
“Eureka Immobilier”.

Maitre de stage :

Monsieur Henri-Luc BOURG
Président.

Durée du stage :

Du 09 décembre 2024 au 20
décembre 2024.

SOMMAIRE

I/ Introduction.....	1
• Conditions de stage.....	1
• Présentation de l'entreprise.....	1
• Planning et missions accomplies.....	1
II/ Démarche d'analyse.....	3
• Mise en parallèle entre le cours et le stage.....	3
• Compétences développées au cours du stage.....	4
• Analyse des missions accomplies.....	5
III/ Bilan.....	6
• Conclusion.....	6
• Remerciements.....	6
• Perspectives d'avenir	6
IV/ Annexe.....	7

I/ Introduction

Conditions de stage

J'ai effectué mon stage au sein de l'agence immobilière "Eureka Immobilier" suite à une recommandation d'un proche. J'ai choisi cette entreprise car l'immobilier est un secteur dynamique qui offre de nombreuses opportunités pour développer des compétences, notamment en négociation. Ce stage a donc été bénéfique dans ma compréhension des enjeux du marché immobilier et dans la mise en pratique de mes connaissances grâce aux observations et analyses que j'ai pu réaliser lors de ce stage.

Présentation de l'entreprise

Eureka Immobilier est une agence immobilière indépendante créée en 2019 par Henri-Luc BOURG. Spécialisée dans la transaction des biens, c'est-à-dire dans la prise en charge de particuliers, l'agence accompagne ses clients tout au long de leur projet immobilier, qu'il s'agisse d'une vente ou d'un achat. Eureka Immobilier fonde sa relation sur la proximité et sur le conseil personnalisé au client grâce à un contact direct et privilégié qui garantit une prestation de qualité. L'agence assure également une gestion transparente et professionnelle pour chaque transaction, tant pour les acheteurs que pour les vendeurs.

Le marché de l'immobilier est un marché en constante évolution, c'est-à-dire que les prix varient en fonction des contextes, par exemple, l'inflation, causée par une crise économique, a entraîné une hausse des prix des biens immobiliers. Cette augmentation peut constituer un frein pour certains clients qui hésitent à investir.

Au-delà de sa constante évolution, le marché de l'immobilier est également marqué par une forte concurrence. La présence d'autres agences physiques comme "l'Adresse" ou "Bac Immobilier" mais aussi la présence de mandataires constituent une véritable menace car elles intensifient la compétition en offrant des services similaires et des approches commerciales différentes.

Planning et missions accomplies

Durant ce stage de deux semaines, qui s'est déroulé du lundi au vendredi de 9h à 17h, j'ai pu suivre les journées types d'un agent immobilier. Observer et participer aux différentes missions accomplies par l'agent immobilier m'a permis de comprendre le fonctionnement et la stratégie de l'agence immobilière.

J'ai eu l'opportunité d'accompagner l'agent immobilier lors de diverses visites. Tout d'abord, pour l'estimation de biens immobiliers. Grâce à ces visites, j'ai pu observer les critères sur lesquels l'agent immobilier s'appuie pour évaluer un bien : la localisation, la superficie, la date de construction... mais aussi sur des aspects plus spécifiques tels que la luminosité, la vue,

I/ Introduction

Planning et missions accomplies suite

l'agencement ou encore le calme environnant. Ces éléments peuvent à la fois constituer des atouts et des inconvénients pour le bien. C'est sur la base de ces critères que l'agent immobilier établit une fourchette de prix. Les enjeux principaux restent la détermination du prix, il faut qu'il soit proche du marché car plus un prix s'éloigne des prix du marché, moins il attirera de potentiels acheteurs. Mais cela dépend également de l'accord sur le prix entre l'agence et le vendeur, qui, souvent, a tendance à surestimer son bien en raison de la valeur sentimentale qu'il lui attribue. Cette estimation n'est pas objective, car l'acheteur n'évaluera pas le bien de la même manière. Il est donc important de trouver un juste milieu pour satisfaire toutes les parties.

Ensuite, lors des visites pour faire découvrir à de potentiels acheteurs un bien qui répond à leurs critères, j'ai pu observer la manière dont l'agent immobilier valorise le bien en mettant en avant ses atouts. Une présentation professionnelle et claire ou encore une écoute active sont des compétences essentielles pour la réussite des visites et satisfaire les clients.

À chaque visite, l'agent immobilier suit des étapes définies pour garantir le bon déroulement de la rencontre. Il commence par fixer un rendez-vous avec les clients, afin de leur poser des questions spécifiques avant de se rendre sur place pour découvrir ou faire découvrir le bien. Par exemple, pour identifier le bien qui répond le mieux aux attentes des clients, l'agent immobilier pose des questions précises sur le budget maximal, les surfaces minimale et maximale ainsi que sur la localisation souhaitée... Ces informations lui permettent de sélectionner le bien le plus adapté parmi ceux disponibles dans son portefeuille.

En ce qui concerne la publication des annonces sur les différentes plateformes où l'agence est présente, telles que LebonCoin, ImmoBox et Bien'ici ; j'ai pu découvrir la manière dont les descriptions des biens sont rédigées. Cette étape est cruciale, non seulement pour susciter l'intérêt des acheteurs, mais aussi pour améliorer la visibilité de l'agence. Une description efficace d'un bien doit se limiter à des mots-clés étant donné que les acheteurs consacrent peu de temps à la lecture. Elle doit être attrayante et commerciale, tout en résumant en quelques lignes les caractéristiques principales du bien.

II/ Démarche d'analyse

Mise en parallèle entre le cours et le stage

Mon stage au sein de l'agence immobilière "Eureka immobilier" a été une vraie opportunité pour observer la théorie apprise au cours de ma formation.

Une négociation en face-à-face se déroule en quatre étapes : Tout d'abord, la phase de contact qui consiste à faire la présentation des deux parties (agence/vendeur ou agence/acheteur). Lors de cette phase, il est primordial pour l'agent immobilier de créer une atmosphère de confiance en établissant une relation respectueuse et ouverte. Il doit se présenter de manière claire et professionnelle, tout en adoptant une posture assurée afin de rassurer les clients et de poser les bases d'une communication fluide. J'ai remarqué que cette phase était respectée par l'agent immobilier qui a pris le temps de se présenter en expliquant clairement son rôle. Il a également adopté une posture confiante ce qui a immédiatement instauré un climat de confiance et qui a facilité les échanges. Sa capacité à répondre aux questions ont contribué à renforcer cette relation. Ensuite, vient la phase de découverte au cours de laquelle les deux parties échangent des informations sur leurs besoins tout en identifiant les éventuelles contraintes. L'agent immobilier doit s'assurer de bien comprendre les priorités des clients. Lors de cette phase, l'agent immobilier pose des questions ouvertes afin d'approfondir la compréhension des besoins du client. Il doit être attentif et reformuler les informations pour s'assurer qu'il n'y a aucune ambiguïté. J'ai observé l'utilisation de l'écoute active qui permet de mieux cerner les attentes du client. L'agent immobilier a su poser des questions ouvertes et pertinentes, permettant au client de partager des détails importants. Grâce à une écoute active et à des reformulations, il a pu confirmer qu'il avait bien compris les besoins exprimés et clarifier les points flous.

La phase suivante est celle de l'argumentation, visant à regrouper les arguments nécessaires pour convaincre le client de conclure une vente. Lors de cette phase, l'agent immobilier doit utiliser des arguments solides pour répondre aux priorités du clients, identifiés lors de la phase de découverte. Lors du stage, j'ai remarqué que l'agent immobilier s'appuie sur des données concrètes pour ses arguments. Cela passe par des informations sur le marché immobilier local, par les biens comparables dans la zone... Par exemple, lorsqu'il présente un bien à un client potentiel, il mentionne des statistiques ou des exemples de ventes récentes. De plus, il met en avant les bénéfices du bien plutôt que ses caractéristiques et anticipe les objections.

Enfin, la négociation se conclut par une phase de conclusion qui permet de finaliser l'accord. L'agent immobilier récapitule les points clés comme le prix et les conditions de ventes et il veille à ce que toutes les informations soient claires. Une fois les informations validées, des documents administratifs sont signés. Lors de mon stage, j'ai pu assisté à la signature d'un mandat, un contrat de vente entre l'agence et le vendeur.

Au cours de ces étapes, des méthodes de vente peuvent être utilisées pour faciliter les échanges et mieux comprendre les besoins des clients.

L'une de ces méthodes de vente est le modèle SONCAS, utilisé lors des échanges avec les clients. Cette méthode repose sur une approche qui consiste à identifier et répondre aux six principaux

II/ Démarche d'analyse

Mise en parallèle entre le cours et le stage suite

critères de motivation d'un client : la Sécurité, l'Orgueil, la Nouveauté, le Confort, l'Argent et la Sympathie. Lors de mes observations, j'ai pu constater l'efficacité de cette méthode sur l'importance de personnaliser chaque échange en fonction des besoins spécifiques. Par exemple, certains clients accordent une importance particulière aux prix, tandis que d'autres privilégiennent le confort ou la sécurité. En tenant compte de ces critères, l'agent immobilier ajuste ses arguments de vente pour répondre précisément aux attentes de chaque client et maximiser les chances de conclure une vente.

Cette méthode m'a également permis de comprendre qu'une écoute active est essentielle pour identifier les motivations et instaurer une relation de confiance. Au cours de mes observations, j'ai pu voir que l'agent immobilier s'efforce de comprendre ce qui se cache derrière chaque hésitation ou signe de frustration. Il reformule également ce que le client exprime pour s'assurer de bien comprendre ses besoins, cela permet de clarifier d'éventuelles incertitudes et de montrer au client qu'il est écouté.

La méthode FOCA, une technique de questionnement, permet d'identifier les besoins du client, offrant à l'agent immobilier un moyen d'ajuster son discours de vente de manière plus ciblée et efficace. Lors du stage, j'ai observé que l'agent immobilier privilégiait les questions ouvertes, permettant au client de s'exprimer (Formuler). De plus, il montre un réel intérêt en se concentrant sur les objectifs du client (Orienter). Il reformule ensuite les besoins de ce dernier afin de s'assurer de leurs compréhension (Clôturer), avant d'utiliser ses arguments comme des points d'appui (Appuis).

Compétences développées au cours du stage

Ce stage m'a offert l'opportunité de développer des compétences clés en négociation. Tout d'abord, j'ai approfondi ma pratique de l'écoute active, une compétence fondamentale non seulement pour mieux comprendre les besoins et les attentes des clients mais également pour instaurer un climat de confiance. En écoutant attentivement les clients, elle permet d'adapter les réponses et de saisir des informations importantes, souvent non exprimées directement. La reformulation et poser des questions ouvertes permettent de montrer l'investissement dans leurs besoins et de rendre les échanges plus fluides et transparents.

Ensuite, j'ai approfondi mon organisation et ma gestion du temps. L'agent immobilier travaille sur plusieurs dossiers en même temps ce qui nécessite une rigueur et une gestion efficace des priorités. J'ai pu apprendre à hiérarchiser les dossiers en fonction de leur urgence et de leur importance mais aussi à apprendre comment gérer les visites de biens, les suivis téléphoniques ou encore la rédaction des contrats. Par exemple, un client prêt à signer un contrat demande une attention immédiate tandis qu'un client qui envisage d'acheter dans plusieurs mois constitue un dossier moins urgent.

II/ Démarche d'analyse

Compétences développées au cours du stage suite

Enfin, j'ai développé mes compétences en relation client qui sont essentielles dans le secteur de l'immobilier. La fidélisation et la satisfaction des clients jouent un rôle clé dans le succès de l'agence immobilière. Ces compétences ne se limitent pas à la vente, mais elles englobent la gestion des attentes, la personnalisation des services et la capacité à résoudre des problèmes. Lors du stage, j'ai compris l'importance de maintenir une communication claire et régulière avec les clients tout au long du processus en les informant des évolutions et en répondant rapidement à leurs préoccupations.

Analyse des missions accomplies

Lors de mon stage, j'ai pu analyser les différentes missions accomplies par l'agent immobilier et comprendre les enjeux ainsi que les objectifs associés à chacune de ces tâches.

Participer à plusieurs visites immobilières m'a permis de comprendre l'importance de cette activité dans le travail d'un agent immobilier. Les visites représentent un enjeu crucial car elles permettent de faire découvrir les biens aux potentiels acheteurs et d'évaluer leur intérêt. C'est également un moment clé pour analyser l'adéquation entre les attentes des clients et les caractéristiques des biens proposés. L'objectif est de susciter un intérêt chez les prospects et, si possible, de les convaincre. L'agent immobilier doit être à l'écoute des besoins des clients tout en mettant en avant les atouts du bien et en répondant à leurs questions. Cela nécessite une connaissance du marché ainsi qu'une capacité à créer une relation de confiance avec les clients.

Lors des estimations de biens immobiliers, l'enjeu principal est de déterminer la valeur d'un bien afin de le proposer à un prix compétitif sur le marché tout en maximisant un retour positif pour le vendeur. Cette étape nécessite une analyse de divers facteurs tels que la localisation, la superficie, l'état général ainsi que les prix des biens similaires vendus dans la même zone géographique.

L'objectif de l'estimation est double : il s'agit de fixer un prix qui permet de vendre rapidement le bien tout en évitant de le sous-évaluer et de proposer une estimation qui soit suffisamment réaliste pour ne pas dissuader les potentiels acheteurs. Une estimation trop haute pourrait faire stagner le bien sur le marché tandis qu'une estimation trop basse pourrait nuire la rentabilité de la transaction.

La création et à la publication des annonces immobilières est une tâche essentielle dans le processus de vente d'un bien. L'enjeu de cette mission réside dans la capacité à rédiger des annonces attractives et précises qui captent l'attention des acheteurs potentiels. De plus, l'annonce doit répondre aux attentes des différents clients en étant claire, tout en véhiculant une image positive du bien. L'objectif est de maximiser la visibilité du bien sur les différents canaux de communication, qu'il s'agisse de sites spécialisés ou de réseaux sociaux pour attirer le plus grand nombre de clients. Il s'agit aussi de veiller à ce que les informations soient cohérentes et à jour et être réactif aux demandes qui peuvent découler des annonces, que ce soit pour organiser des visites ou répondre à des questions.

III/ Bilan

Conclusion

Mon stage au sein de l'agence "Eureka Immobilier" a été une expérience très enrichissante qui m'a permis de découvrir en profondeur le métier d'agent immobilier. En observant et en participant aux différentes missions, j'ai appris à développer ma communication et ma relation client, des compétences essentielles dans ce métier. J'ai également acquis une solide compréhension sur les exigences du métier en terme de stratégie et d'organisation, tout en tenant compte de l'importance des relations humaines.

À travers les différentes étapes du processus de vente, j'ai pu appréhender la complexité des négociations ainsi que des démarches administratives. Ce stage m'a offert une vision complète du métier d'agent immobilier et m'a permis de développer des compétences clés en négociation.

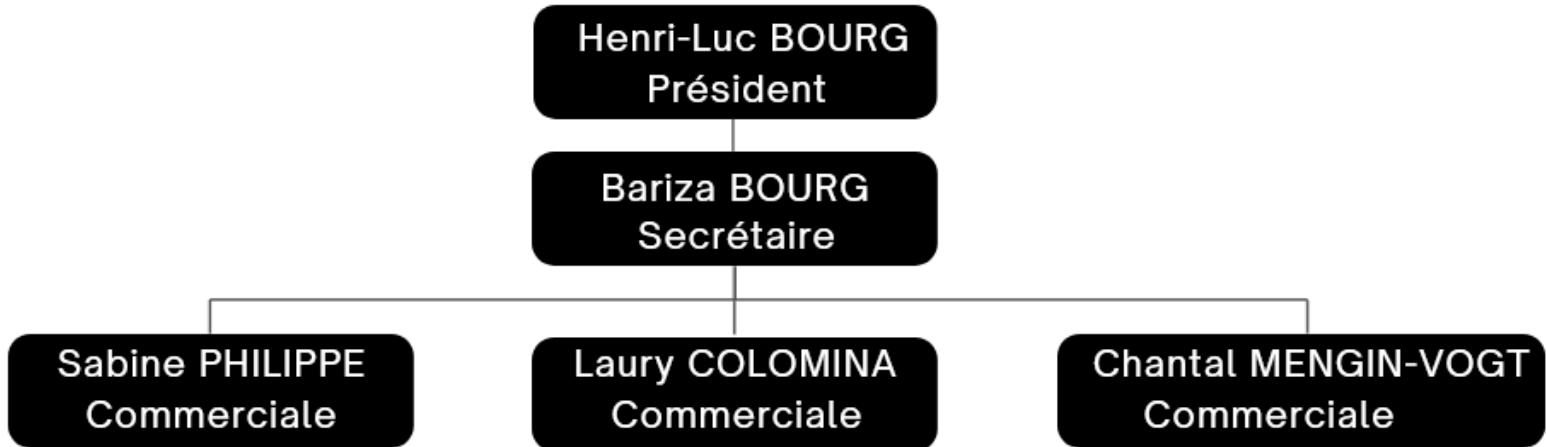
Remerciements

Je tiens à remercier M. Henri-Luc BOURG, président de l'agence, pour son accueil et son encadrement tout au long du stage. Grâce à ses précieux conseils et à sa disponibilité, j'ai pu évoluer et apprendre dans un environnement professionnel stimulant. Je remercie également toute l'équipe de l'agence "Eureka Immobilier" pour leur bienveillance et leur partage d'expérience qui ont contribué à la réussite de ce stage.

Perspectives d'avenir

Bien que j'ai trouvé intéressant les différents aspects du métier d'agent immobilier, c'est le domaine de la communication et du marketing digital qui m'a particulièrement enthousiasmé. J'ai été intéressé par la manière dont les annonces sont rédigées et par l'importance de l'aspect visuel dans la présentation des biens. Observer le processus m'a permis de comprendre comment des photos soignées peuvent attirer l'attention des acheteurs. De plus, les stratégies de publication, notamment sur les plateformes en ligne, m'ont montré le rôle crucial du marketing digital dans la visibilité des biens. Cette expérience a confirmé mon désir d'évoluer dans ce domaine.

IV/ Annexe



Organigramme de l'agence immobilière

IV/ Annexe

FICHE CLIENT	
NEGOCIATEUR	<input type="text"/>
NOM PRENOM	<input type="text"/>
ADRESSE	<input type="text"/>
CODE POSTAL	<input type="text"/>
VILLE	<input type="text"/>
TELEPHONE FIXE	<input type="text"/>
PORTABLE MR	<input type="text"/>
PORTABLE MME	<input type="text"/>
EMAIL	<input type="text"/>
DATE CONTACT	<input type="text"/>
ORIGINE CONTACT	<input type="text"/>
DUREE DE RECHERCHE	<input type="text"/>
REVENU PERSO	<input type="text"/>
CREDIT EMPRUNT	<input type="text"/>
DATE ACHAT SOUHAIT	<input type="text"/>
DESIGNATION	<input type="text"/>
COMMENTAIRE:	<input type="text"/>

Fiche client

Permet d'avoir des informations essentielles sur le bien recherché par l'acheteur (budget, surface...)

FICHE AFFAIRE

Fiche affaire

Permet d'avoir les caractéristiques d'un bien à vendre (nombre de pièces, surface...)

Mandat simple de vente

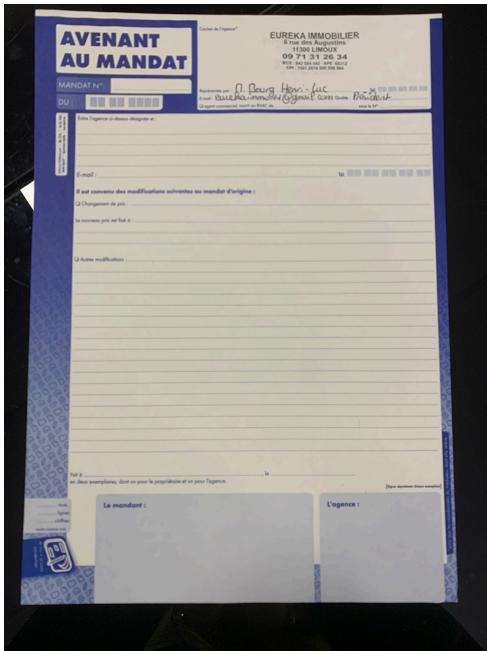
Contrat entre l'agence et le vendeur qui garde la possibilité de vendre le bien ou de le donner à une autre agence

<p>MANDAT EXCLUSIF DE VENTE</p> <p><input type="checkbox"/> Hors établissement <input type="checkbox"/> Agence</p> <p>MANDAT N° : _____</p> <p><small>Le mandat sera conservé par le mandant pour une durée de 12 mois à compter de la date d'ouverture du mandat.</small></p>	<p>Cadre d'agence : Grenoble 83 rue de la Batellerie 38000 Grenoble</p> <p>EUREKA IMMOBILIER 6 route des Alouettes 38140 SAINT GENIS Tél. 04 71 31 26 34 Fax 04 71 31 26 35 e-mail : info@eurekainmobilier.com</p> <p><small>Indication obligatoire : _____</small></p> <p><small>Le client, ou son mandataire, a été informé que l'agent commercial, ou toute personne au service de l'agent commercial, ne peut être tenu responsable de tout dommage résultant d'un malentendu ou d'une mauvaise interprétation de la présente convention.</small></p>	<p>Tél. _____ Fax _____ e-mail : _____</p> <p><small>Indication obligatoire : _____</small></p>
<p>Nous enseignons _____</p> <p><small>Indication obligatoire : _____</small></p>		
<p>Situations _____</p> <p><small>Indication obligatoire : _____</small></p>		
<p>État : _____</p> <p><small>Indication obligatoire : _____</small></p> <p>Il est possible de faire inscrire sur le mandat global pour nous appeler à leur demande détaillée conformément à l'article 223 du Code de la consommation.</p> <p>Signalez l'ensemble et en particulier la situation : QUALITÉ DES BIENS PROPRIÉTAIRES</p> <p><small>Indication obligatoire : _____</small></p> <p>Signalez l'ensemble et en particulier la situation : QUALITÉ DES SERVICES PROPRIÉTAIRES</p> <p><small>Indication obligatoire : _____</small></p>		
<p>F - Situation de vente : _____</p> <p><small>Indication obligatoire : _____</small></p>		
<p>Réf. cadastrale : _____</p>		
<p>Dans notre ensemble de propriétés suivantes nous espérons Mme _____</p>		
<p>H - DÉSIGNATION : <input type="checkbox"/> Appartement <input type="checkbox"/> Maison individuelle <input type="checkbox"/> Terrain <input type="checkbox"/> ...</p>		
<p>Le bien est vendu : <input type="checkbox"/> Libre de toute occupation <input type="checkbox"/> Loué sous le contrat de bail ci-dessous</p>		
<p>III - PRIX : Le bien est vendu, sous réserve d'obtenir de la partie, sous accord céder au plus de</p>		
<p>possible comporter par la suite de l'acte authentique, tout l'inde de paix que de posséder du acquéreur.</p>		
<p>IV - CONDITIONS PARTICULIÈRES</p>		
<p>Vos instructions : _____</p>		
<p>Si je choisis l'option choisie, les honoraires seront à notre charge, au choix de l'option "honoraires chargés". Il sera réglable le plus proche possible de l'opération.</p>		
<p>Options : "honoraires chargés" cochez celle avec : <input type="checkbox"/> "honoraires payables" <input type="checkbox"/> "autres cas" _____</p>		
<p><small>Donc cas où le peu paragraphe 2 l'ensemble honoraires inclus.</small></p>		
<p>V - CONDITIONS PARTICULIÈRES</p>		
<p>VI - MOYENS DE DIFFUSION DES ANNONCES COMMERCIALES Vitrine - <input type="checkbox"/> Bureau souci - <input type="checkbox"/> grande surface - <input type="checkbox"/> ...</p>		
<p>VII - ACTIONS PARTICULIÈRES</p>		
<p>VIII - MODALITÉS ET PÉIODICITÉ DE COMPTES-RENDUS :</p>		
<p>DEMANDE EXPRESS D'EXÉCUTION ANTICIPE : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non (indiquer ci-dessous : demandes d'informations, demandes de renseignements, etc.)</p>		
<p>Conformément à l'article 223 du Code de la consommation, le demandeur <input type="checkbox"/> déclare accepter <input type="checkbox"/> non accepter <input type="checkbox"/> l'application de l'option : Demande express d'exécution anticipée.</p>		
<p>Le demandeur s'engage à régler tout ou partie de la somme demandée dans les délais fixés par l'agent commercial, sans préjudice de la facturation des services rendus.</p>		
<p>Le demandeur s'engage à régler tout ou partie de la somme demandée dans les délais fixés par l'agent commercial, sans préjudice de la facturation des services rendus.</p>		
<p>Forfait à l'heure : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>		
<p>ou à l'usage d'Agence, le _____</p>		
<p>Le Propriétaire donne / / _____</p>		
<p>Se deux exemplaires, dont un pour le propriétaire et un pour l'agent.</p>		
<p>Les deux exemplaires sont à verser par le propriétaire et le mandataire.</p>		
<p>Le mandat devient alors pris pour communiqué des conditions générales au visio <small>(voir les deux dernières lignes)</small></p>		
<p>Agence : "Mandat accepté"</p>		

Mandat exclusif de vente

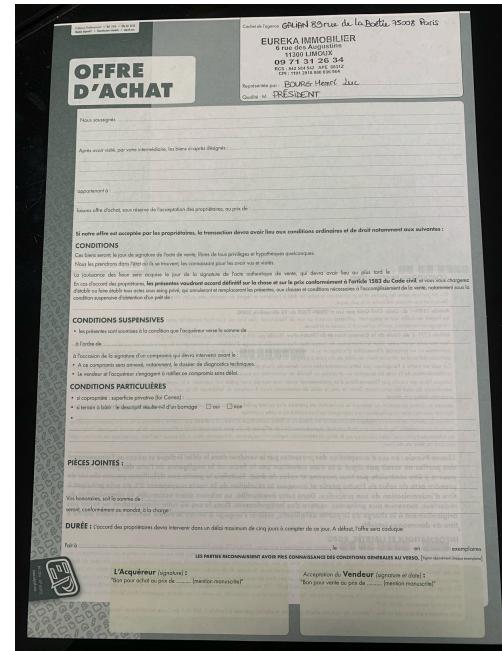
Contrat entre l'agence et le vendeur, seule l'agence peut vendre le bien (mais une clause permet au vendeur de l'arrêter au bout de 3 mois)

IV/ Annexe



Avenant au mandat

Utilisé lorsque le prix change. Cela évite de refaire un mandat de vente



Offre d'achat

Utilisée lorsque le client veut faire une offre



Les biens à la vente sur la vitrine de l'agence