



# RAPPORT DE STAGE

MAELYS LOPEZ

AU POSTE D'AGENT COMMERCIALE ET NEGOCIATEUR

Encadrée par Océane LEYRAUD directrice d'agence chez ERA Ventoux  
immobilier Mazan

Du 08/12 au 20/12

BUT Technique de  
Commercialisation

Groupe A TC1

Année 2024/2025

IUT Montpellier-Sète

## Sommaire :

### I. Introduction générale

- A) Présentation
- B) Conditions et retour de stage
- C) Missions et apprentissages
- D) Mon ressenti

### II. Parallèle entre les enseignements théoriques et la pratique en entreprise

- A) La démarche d'analyse : préparation, face-à-face et suivi
- B) Les modèles FOCA et SONCAS
  - 1. FOCA (Formuler, Orienter, Clôturer, Appuis)
  - 2. SONCAS (Situation, Objectifs, Nécessités, Contraintes, Avantages, Solutions)
- C) Stratégie de questionnement et réponses aux objections

### III. Conclusion

### IV. Annexe

## I) Introduction générale :

Après l'obtention de mon baccalauréat spécialité sciences économiques et sociales et mathématiques, j'ai décidé de me tourner vers le domaine du commerce en intégrant un BUT technique de commercialisation à l'IUT de Montpellier-Sète. Ce premier semestre m'a permis d'acquérir des connaissances importantes dans le domaine de la communication, du marketing et particulièrement la négociation qui était la compétence mise à l'honneur dans mon stage. Ce stage devant être orienté particulièrement vers la négociation, j'ai choisi de diriger mes recherches vers une agence immobilière, ce qui m'a permis de mettre en pratique mes connaissances dans l'observation des négociateurs sur le terrain durant les phases de prospections mais aussi durant les rendez-vous avec les clients en agence. Cette expérience m'a permis de me confronter aux réalités du métier et d'acquérir davantage de connaissances.

Après être allée dans plusieurs agences afin de me présenter et laisser un CV et une lettre de motivation pour certaines agences, j'ai attendu les retours de ces dernières. J'ai finalement choisi l'agence ERA Ventoux Immobilier Mazan qui est très bien classée à l'échelle nationale et très dynamique avec une équipe jeune et soudée, qui a retenu ma candidature en raison de mon sérieux, de mon intérêt pour l'immobilier et de ma motivation à apprendre.

Dans le cadre de mon parcours scolaire, j'ai donc eu l'opportunité d'effectuer un stage de deux semaines au sein de l'agence ERA Ventoux Immobilier, située à Mazan, dans le Vaucluse. Ce stage avait pour objectif principal de me plonger dans le domaine de la négociation immobilière, un secteur dynamique et exigeant, nécessitant des compétences variées telles que l'écoute, la persuasion et la capacité d'analyse.

**A) Présentation** : ERA Ventoux Immobilier appartient au réseau ERA Immobilier, un acteur majeur de la transaction immobilière à l'échelle internationale. Fondée à Mazan, cette agence à taille humaine compte une équipe de professionnels spécialisés dans l'achat, la vente, la localisation et l'estimation de biens immobiliers. L'agence s'efforce de fournir un accompagnement personnalisé à ses clients tout au long du processus, depuis la recherche d'un bien jusqu'à la signature chez le notaire. L'agence évolue dans un marché immobilier en plein essor, particulièrement actif dans la région du Vaucluse, où la demande est forte pour des biens résidentiels de qualité. Elle intervient principalement sur le marché local et régional, caractérisé par une forte demande pour des résidences principales, secondaires ou des investissements locatifs. L'équipe d'ERA Ventoux Immobilier connaît parfaitement les spécificités de ce marché et met à profit cette expertise pour accompagner ses clients tout au long de leur projet.

L'agence se distingue par une approche personnalisée, axée sur la satisfaction des clients, tout en maintenant une forte réactivité face à une concurrence locale représentée par d'autres agences indépendantes ou appartenant à des réseaux comme Luberon Ventoux ou Orpi avec qui ERA rivalise pour répondre aux attentes d'une clientèle diversifiée. Son objectif principal est de faciliter chaque étape des transactions immobilières, en s'appuyant sur une connaissance approfondie du marché et sur un accompagnement. De plus, ces objectifs reposent sur la satisfaction client, la performance commerciale et le renforcement de sa notoriété. C'est pourquoi l'agence est très active sur les réseaux sociaux (Instagram, Facebook), où elle partage régulièrement des actualités et des informations sur ses biens et services. L'agence se trouve au cœur de Mazan, une ville dynamique au pied du Mont Ventoux. Située au 360 La Venue de Carpentras, son numéro de téléphone est le 04 90 30 22 74, et voici son site internet : <https://www.erafrance.com/agence-immobiliere-mazan-281>.

L'agence, de taille humaine, est composée d'une équipe complète et en plein essor comportant une directrice d'agence, qui supervise les opérations et fixe les objectifs stratégiques, onze agents commerciaux / négociateurs, dont une salariée, chargés des transactions et des relations clients, et enfin, une assistante administrative, responsable de la gestion des dossiers et de l'organisation interne. Cette structure permet une grande réactivité et une communication fluide entre les membres de l'équipe, favorisant ainsi un travail collaboratif et efficace.

**B) Conditions et retours du stage :** Mon stage s'est déroulé dans un environnement chaleureux et professionnel, avec des horaires adaptés au secteur de l'immobilier soit de 9h à 12h puis de 14h jusqu'à 18h45, marqués par une grande flexibilité pour répondre aux besoins des clients. Le planning établi m'a permis de découvrir les différentes facettes du métier de négociateur immobilier et de participer activement aux activités quotidiennes de l'agence.

**C) Missions et apprentissages :** Durant mon stage au sein d'ERA Ventoux Immobilier, j'ai été impliqué dans une grande variété de missions qui m'ont permis d'appréhender les différents aspects du métier de négociateur immobilier comme accompagner les agents immobiliers lors des visites de biens, rédiger des annonces immobilières, rechercher de nouveaux prospects, ou encore analyser les stratégies de négociation. J'ai assisté aux visites organisées pour les clients, ce qui m'a permis de comprendre l'importance de la préparation et de la mise en valeur des biens. J'ai observé les échanges entre les agents et les clients, analysé leurs techniques pour répondre aux objections et leurs façons de mettre en avant les atouts d'un bien. Mon rôle consistait également à prendre des notes sur les retours des clients pour enrichir les dossiers. Ces tâches m'ont permis de mobiliser des compétences variées, comme la communication, l'écoute active, l'organisation et l'adaptabilité. J'ai également acquis des connaissances spécifiques au domaine, notamment sur les techniques de négociation et sur la gestion. De plus, j'ai eu la chance d'assister à des formations proposées par la directrice aux

négociateurs pour améliorer leur technique d'approche client et leurs utilisations des différents outils mis à leur disposition.

**D) Mon ressenti :** Ce stage a été une expérience particulièrement enrichissante sur les plans professionnel et personnel. J'ai eu la chance de travailler avec une équipe bienveillante et motivante, qui m'a offert un encadrement tout en m'accordant une certaine autonomie. Bien que certaines situations puissent être déstabilisantes au départ, elles m'ont permis de sortir de ma zone de confort. Cette immersion dans le monde de l'immobilier m'a confirmé que ce n'était pas le secteur dans lequel je souhaite évoluer à l'avenir bien que cette expérience m'ait beaucoup apporté.

## II) Parallèle entre les enseignements théoriques et la pratique en entreprise

Au cours de mon premier semestre, j'ai acquis une solide compréhension des différentes techniques de négociation qui sont des outils essentiels pour mener à bien une discussion commerciale. Ces enseignements théoriques se sont avérés être particulièrement pertinents et directement applicables dans le cadre de mon stage au sein d'ERA Ventoux Immobilier. Dans cette partie, je vais développer le parallèle entre les concepts appris en cours et les situations réelles observées en entreprise, en mettant en avant les démarches d'analyse et les stratégies de négociation mises en œuvre au sein de l'agence.

### A) La démarche d'analyse : préparation, face-à-face et suivi

L'un des concepts majeurs abordés en cours était la nécessité d'une préparation minutieuse avant toute négociation. Ce principe se confirme largement dans le milieu de l'immobilier, où chaque interaction avec un client ou un prospect est une étape stratégique, qui nécessite une analyse préalable. Au sein de l'agence ERA Ventoux Immobilier, la préparation avant une rencontre était systématique. Avant chaque rendez-vous, les négociateurs s'assurent de connaître parfaitement les besoins du client, les caractéristiques des biens recherchés, et les enjeux du marché local. Cette phase de préparation se faisait en amont de la rencontre, en examinant les dossiers clients, les biens disponibles, et en ajustant l'argumentaire de vente en fonction des attentes spécifiques des prospects.

Le face-à-face, quant à lui, correspondait à la mise en pratique des stratégies de négociation apprises en cours. Les négociateurs s'appuyaient sur une écoute active et une analyse fine des besoins des clients pour orienter la conversation. Par exemple, lors d'un premier contact, il était essentiel de poser des questions ouvertes pour permettre au client de s'exprimer librement sur ses attentes et ses projets immobiliers. Cela permettait de mieux cerner ses motivations et d'adapter les propositions du négociateur en conséquence. J'ai pu observer

qu'une bonne négociation en face-à-face repose sur la capacité à établir une relation de confiance, ce qui est l'un des éléments principaux abordés dans mes cours.

Le suivi des entretiens, un autre aspect théorique que j'ai pu observer, s'est également révélé crucial. Après chaque rencontre, les négociateurs prenaient soin de faire un point avec les clients, de clarifier les informations recueillies et de préparer les prochaines étapes, comme des visites de biens ou des remises d'offres. Ce suivi permettait de maintenir l'intérêt du client et de maximiser les chances de conclusion d'une vente. En entreprise, j'ai pu constater qu'une négociation ne s'arrête pas à la signature du contrat, mais qu'elle se poursuit par des actions régulières pour garantir la satisfaction et la fidélisation du client. Tous les négociateurs prennent soin d'informer leurs clients tout au long du processus même durant les périodes sans importantes évolutions.

### B) Les modèles FOCA et SONCAS

Un autre aspect fondamental que j'ai étudié en cours et que j'ai retrouvé en entreprise est l'utilisation des modèles de négociation tels que **FOCA** et **SONCAS**, qui structurent l'échange et favorisent une approche plus professionnelle et organisée de la négociation.

**1) FOCA (Formuler, Orienter, Clôturer, Appuis)** : Ce modèle s'applique parfaitement à l'immobilier, où chaque négociation suit des étapes distinctes. Tout d'abord, formuler un premier contact clair et précis en posant des questions ouvertes sur les faits est primordial pour établir une relation de confiance. Lors des rendez-vous que j'ai pu observer, les négociateurs commencent toujours par reformuler les attentes du client afin de montrer qu'ils ont bien compris ses besoins. Ensuite, orienter la discussion vers les solutions qui répondent aux attentes du client en posant des questions sur ses objectifs fait partie intégrante de l'argumentaire commercial, que ce soit par la présentation de biens spécifiques ou par la mise en avant de leurs avantages. Lors des rendez-vous que j'ai pu observer, les négociateurs commencent toujours par reformuler les attentes du client afin de montrer qu'ils ont bien compris ses besoins. Les questions de changements dans la négociation est une étape clé que j'ai pu voir en action lors des différentes ventes réalisées par l'équipe. Une fois que l'offre a été acceptée, la conclusion se fait souvent de manière naturelle, mais il est important de s'assurer que toutes les questions ont trouvé réponse et que le client est pleinement satisfait. Enfin, les questions d'actions, permettent d'encourager le client à passer à l'action et trouver les appuis donnés par le client, et pour cela, de s'assurer qu'il est véritablement prêt à faire face à ses problèmes et à y trouver une solution. Cette méthode est particulièrement utilisée pour renforcer l'argumentaire et convaincre le client surtout durant les premières rencontres.

**2) SONCAS (sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sympathie)** : Cette méthode de questionnement structuré permet de guider la négociation de manière logique et fluide en fonction du type de client en face de lui. Au sein de l'agence, j'ai observé que les négociateurs se basent sur cette méthode pour analyser la **situation** du client (par exemple, ses besoins

spécifiques en termes de logement ou d'investissement). Ensuite, ils clarifient les **objectifs** du client, qu'il s'agisse d'une acquisition pour une résidence principale ou d'un investissement locatif. À partir de cette base, ils identifient les **nécessités** et les **contraintes** du client, comme un budget limité ou une préférence pour un emplacement spécifique. En parallèle, ils exposent les **raisons** pour lesquelles certains biens peuvent correspondre aux attentes du client et soulignent les **avantages** de chaque solution proposée. Enfin, les **solutions** sont présentées sous forme d'offres concrètes, soutenues par des éléments de preuve, comme des comparateurs de prix ou des visites de biens.

### C) Stratégie de questionnement et réponses aux objections

L'une des compétences clés en négociation est la capacité à poser les bonnes questions et à y répondre de manière efficace. Au cours de mon stage, j'ai pu observer que les négociateurs d'ERA Ventoux Immobilier utilisaient des techniques de questionnement ouvertes et fermées pour orienter la conversation et obtenir des informations précieuses sur les attentes des clients. Par exemple, lors des premières prises de contact, des questions ouvertes telles que « Qu'est-ce qui vous a motivé à acheter un bien dans cette région ? » permettaient de cerner les besoins sous-jacents du client. En parallèle, des questions fermées comme « Avez-vous un budget précis en tête ? » permettaient de clarifier rapidement les limites à ne pas dépasser. Face aux objections, les négociateurs avaient une approche calme et réfléchie. Lorsqu'un client exprimait des doutes, par exemple sur le prix d'un bien, les réponses étaient souvent structurées de manière à reformuler l'objection pour mieux comprendre la source de l'inquiétude, avant d'apporter des éléments de réponse rassurants et adaptés, basés sur des faits et des comparatifs du marché. Cette gestion des objections fait appel à une écoute active et à une capacité à argumenter sans paraître insistant, compétences que j'ai pu observer et développer tout au long de mon stage.

### III) Conclusion

En conclusion, cette expérience m'a permis de constater que les enseignements théoriques en négociation ne sont pas seulement applicables dans des contextes académiques, mais qu'ils sont d'une grande utilité dans des situations réelles de négociation commerciale. L'utilisation des modèles FOCA et SONCAS, ainsi que des stratégies de questionnement, sont des outils puissants pour structurer les échanges et maximiser les chances de succès. J'ai pu mobiliser ces compétences durant mon stage et observer de manière concrète l'importance de la préparation, de l'analyse et du suivi pour mener à bien une négociation, en particulier dans le secteur exigeant de l'immobilier.

#### IV) Annexe



Pièce de rendez-vous bilan client



L'agence vue de l'extérieur

#### **L'agence en elle même**



Les salles de réunions pour commerciaux ou avec client

Open space à disposition pour tous les commerciaux et les grosses réunions ou formation

#### **La mascotte**



Je suis partie avec la mascotte pour distribuer des calendriers de noël ERA



### Formations proposées aux agents commerciaux et négociateurs

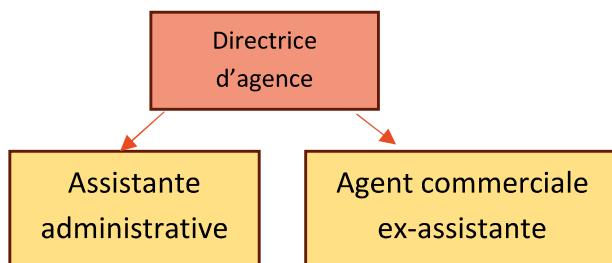
J'ai eu la chance d'assister à des formations très intéressantes celle-ci portant sur tout ce qui est usure du bois, insecte et les spécialistes à contacter



### Evènement ERA

J'ai pu assister à un évènement ERA ici la remise de lot à une loterie et dégustation de galette et vin chaud

## Organigramme de m'agence ERA Ventoux immobilier Mazan



ERA Ventoux immobilier n'a que deux salariés. Il n'y pas de système hiérarchique entre la directrice d'agence et les agents commerciaux. Ils sont cependant liés par un contrat ensemble (agence et agents commerciaux)

