

rapport de stage

MICHEL Celian
Groupe D TC1

du 11 au 22 decembre 2023



Table des matières

I	Contexte et déroulement	3
1.1	Contexte	3
1.2	Déroulement	3
II	Les différences entre théorie et pratique.....	5
1.1	Phase de contact et découverte	5
1.2	Argumentation	6
1.3	La négociation	6
III	Annexes	7
1	Mandat exclusif de vente	7
2	Annonce	8

I Contexte et déroulement

1.1 Contexte

Dans le cadre du programme des fondamentaux de la vente, il est intéressant de réaliser un stage en entreprise afin de se rendre compte des différences entre la théorie et la réalité sur le terrain.

Afin d'observer les différentes étapes et techniques de commercialisation vues en cours j'ai souhaité réaliser mon stage dans le secteur de l'immobilier qui m'intéresse depuis mon plus jeune âge, des membres de ma famille travaillant dans ce secteur.

Grâce à un contact, j'ai eu la chance de pouvoir effectuer mon stage dans une agence immobilière « Maurice Garcin » dans laquelle j'avais déjà réalisé un stage d'une semaine à ma demande et hors cadre scolaire.

Maurice Garcin est un réseau de 13 agences immobilières au sein du Vaucluse. J'ai réalisé mon stage dans l'agence de l'Isle sur la sorgue qui s'occupe aussi bien des transactions immobilières que de la location.

J'ai ainsi eu la chance de passer ces 15 jours de stage (70h) dans la partie transactions immobilières. Il a donc été très pertinent d'observer les différents agents, ce qui m'a permis de me rendre compte des différences entre la théorie et la pratique des fondamentaux de la vente.

L'agence m'a offert l'opportunité de mélanger théorie et pratique en appelant certains clients afin de les relancer sur leur projet de vente ou d'achat.

A mon arrivée, il m'a été expliqué le contexte du marché immobilier actuel qui a connu une explosion à la suite du COVID.

En 2023, la tendance s'est inversée, les banques accordant moins facilement les prêts et les taux d'emprunts étant plus importants.

Au cours de ce stage, je me suis effectivement rendu compte que la partie théorique vue en cours est une base à connaître pour mieux comprendre les différentes étapes de la vente en passant de la découverte à la vente. Cependant, ces bases doivent être adaptées selon la situation et elles ne sont pas suffisantes pour pouvoir aider tous les clients, d'autres connaissances précises et spécifiques à chaque métier sont attendues dans la pratique.

1.2 Déroulement

Au cours de mon stage j'ai pu observer toutes les étapes du métier.

Rentrée d'un bien à la vente :

J'ai compris que cette étape fait suite à une prospection (physique ou téléphonique) ou à la venue d'un client qui souhaite vendre.

Une estimation du bien doit être faite, notamment par comparaison à d'autres biens vendus dans le même secteur ayant les mêmes caractéristiques.

Après avoir fixé le prix du bien en accord avec le vendeur, il faut signer le mandat de vente qui va permettre d'effectuer les visites.

La publicité est faite grâce au site internet de l'agence ainsi qu'à des sites payants qui déclenchent les appels des acquéreurs.

On peut alors organiser les visites.

Découverte acquéreur

L'agent immobilier de permanence reçoit l'acquéreur potentiel et va faire la « découverte acquéreur » qui aide l'agent immobilier à définir les critères de choix (maison, appartement, terrain) de l'acquéreur et définir ce qu'il recherche précisément.

L'agent immobilier va poser de nombreuses questions afin de mieux cerner sa recherche et proposer une sélection de biens. Ils vont également aborder le sujet du financement pour cet achat.

Lorsque les visites sont planifiées et les rendez-vous sont pris, les visites peuvent être effectuées.

Après la visite, l'agent immobilier fait le point avec l'acquéreur.

Offre d'achat

Quand l'acquéreur a fait son choix, soit il achète au prix, soit il fait une offre d'achat inférieure que l'agent immobilier va aller présenter au vendeur, avec des arguments pour faire passer l'offre.

Le compromis

L'agent immobilier doit fournir différents documents au notaire pour la signature du compromis. Il doit demander au vendeur le titre de propriété, la pièce d'identité du ou des vendeurs ainsi que tous les permis de construire s'il y en a eu. Les diagnostics de performances énergétiques sont obligatoires pour la rédaction du compromis.

Il incombe à l'agent immobilier de prendre le rendez-vous réunissant toutes les personnes devant assister au compromis. Il sera alors demandé à l'acquéreur une provision de 5 ou 10% à verser dans les 20 jours. Passé ce délai, si la provision n'est pas versée, la vente sera annulée.

II Les différences entre théorie et pratique

Tout d'abord la première différence qui m'a marqué lors de ce stage c'est le fait que la notion du temps n'est pas la même.

Dans la réalité toutes les objections ne se déroulent pas en quelques minutes lors d'un entretien : la phase de contact et la découverte se font au même moment, puis la proposition d'une solution (ici un bien immobilier) va généralement avoir lieu plusieurs jours après, le temps de chercher un bien qui peut correspondre au client. Enfin, la décision ne se prend que rarement directement après une visite (pour l'acheteur) ou après avoir reçu une offre (pour le vendeur).

1.1 Phase de contact et découverte

Dans ce métier, il existe 2 cas de figures lors de la prise de contact.

- Le premier cas consiste à aller démarcher des prospects qui ont mis leur bien à la vente sur un site internet comme Leboncoin. Dans ce cas l'agent immobilier va se présenter et il va expliquer le but de l'entretien.
- La deuxième manière de prendre contact se passe à l'agence et c'est l'agent immobilier de permanence qui va prendre en charge le client. La situation est alors inversée car c'est le client qui vient solliciter notre aide ; c'est donc à lui de nous informer du but de l'entretien.

Soit le client appelle et donc la phase de contact va se dérouler par l'intermédiaire du téléphone, soit le client vient physiquement à l'agence.

Lors de cette phase j'ai pu remarquer que les agents immobiliers étaient toujours souriants, confiants et lorsqu'ils prenaient la parole ils essayaient d'être le plus agréable possible afin de renvoyer une bonne première image, ce qui est primordial pour la suite de l'entretien. Il est aussi nécessaire pour l'agent de réaliser un travail d'adaptation afin de mettre le client en confiance. Il va ensuite adapter son langage et sa manière de s'exprimer afin de ne pas offusquer la personne en face car elle serait alors fermée à la conversation.

Suite à un entretien, mon maître de stage m'a expliqué une des stratégies commerciales qu'il faut utiliser lors de la prise de contact. Il ne faut jamais poser une question fermée comme « je peux vous aider ? » car le client n'a que deux possibilités de réponse, et s'il venait à répondre « non » la prise de contact serait terminée. En revanche demander « comment puis-je vous aider ? » laisse au client une plus grande possibilité de réponse. De plus cela montre au client que nous nous intéressons à lui et que nous ne sommes pas là juste pour vendre.

Concernant la phase de découverte celle-ci est plus directe que la théorie, qui nous apprend à cerner le besoin de notre client. Ce sont des questions alternatives et assez restreintes pour connaître précisément les besoins de l'acheteur ou les attentes d'un vendeur concernant sa maison.

Mon maitre de stage m'a expliqué que le fait de poser ces questions à la suite n'est pas dérangeant, car le client ne va pas trouver la discussion « commercialement agressive », mais au contraire l'agent immobilier paraît plus professionnel, en essayant de cerner au plus près ses attentes.

1.2 Argumentation

Lors de cette phase, on apprend dans la théorie que les argumentations sont les caractéristiques techniques qui sont transformées en avantage pour le client. Cependant dans mon cas, l'argumentation va se dérouler lors d'une visite (pour un acheteur) et l'agent immobilier est aussi obligé de présenter les points négatifs de la maison, sinon il pourrait paraître malhonnête. L'agent va tout de même faire en sorte qu'aux yeux du client la balance reste positive.

Par exemple lors d'une visite un agent immobilier a été obligé de mentionner la fissure qui se trouvait dans l'une des pièces car c'est une caractéristique importante de la maison que les clients doivent prendre en compte dans leur budget de travaux. Il a alors tout de suite enchaîné avec un avantage en faisant remarquer au client la grandeur de la chambre afin de faire passer le défaut plus facilement. Lors de cette visite j'ai compris que la maison parfaite par rapport aux demandes du client n'existe pas ou que très rarement. L'argumentation de l'agent immobilier est donc primordiale afin que l'acquéreur se projette dans sa future maison.

Dans le cas où le client veut vendre, l'agent immobilier se rend chez le vendeur afin de prendre les informations nécessaires à la réalisation d'une estimation. J'ai pu remarquer que l'agent immobilier aborde déjà le sujet de l'exclusivité du mandat pour savoir ce qu'en pense le client.

A la différence du cours qui nous apprend à adapter la demande, si le client refuse catégoriquement une proposition, l'agent immobilier va d'abord accepter le refus. Mais lorsqu'il le recontactera pour annoncer le prix de l'estimation il essaiera à nouveau d'obtenir l'exclusivité en argumentant sur l'intérêt d'un tel mandat pour les deux parties.

1.3 La négociation

A moins que l'acheteur accepte le prix de vente proposé, il va y avoir une phase de négociation en fonction de facteurs plus ou moins objectifs :

- Les facteurs objectifs peuvent être le budget limité de l'acheteur ou la somme voulue par le vendeur pour un autre projet, l'état plus ou moins ancien de la maison...
- Le principal facteur subjectif est l'affect du vendeur pour son bien. Souvent une maison représente une partie de soi ce qui va fausser la perception qu'il a de la valeur objective du bien.

Un autre facteur subjectif est la volonté pour l'acheteur de faire une bonne affaire.

Une spécificité dans cette activité est que l'agent immobilier joue un rôle d'intermédiaire entre le vendeur et l'acheteur. Il a tout intérêt à ce que les deux parties trouvent un terrain d'entente.

Concrètement, cette phase n'a jamais lieu en face à face, l'agent faisant le va et vient entre les deux parties, le plus souvent au téléphone.

Ce stage a été très formateur pour la mise en pratique de la théorie.

Il m'est apparu la complémentarité des connaissances et des spécificités et particularités de la vente sur le terrain.

III

Annexes

1

Mandat exclusif de vente

Réf. 231A1 • Mandat Exclusif de vente • Modèle déposé® • Reproduction Interdite • www.docsenligne.com

MANDAT EXCLUSIF DE VENTE

MANDAT N° :



Docsenligne
Vos documents juridiques à portée de clic !
113 Rue d'Alembert
38000 Grenoble
04 76 84 52 22
contact@docsenligne.com

Représentée par : Laurent Dupont

Qualité

E-mail : contact@docsenligne.com

Tel :

LE MANDAT :

☐ Personne physique ☐ Personne morale ☐ Couple marié ☐ Couple non marié

agissant conjointement et solidairement **EN QUALITÉ DE SEUL(S) PROPRIÉTAIRE(S)**, vous mandats par la présente afin de rechercher un acquéreur et faire toutes les démarches en vue de vendre les biens et droits, ci-dessous désignés, nous engageant à produire à votre première demande toutes justifications de propriété.

SITUATION - DÉSIGNATION

☐ Appartement ☐ Maison individuelle ☐ Terrain ☐

Immeuble sis à

Dont nous sommes devenus propriétaires par acte chez Maître :

Le bien est vendu : ☐ libre de toute occupation ☐ loué selon le contrat de bail et les conditions ci-annexés

PRIX

Les biens et droits, ci-avant désignés devront être présentés, sauf accord ultérieur au prix de :

payable comptant le jour de la signature de l'acte authentique, tant à l'aide de prêts que de fonds propres de l'acquéreur.

HONORAIRES

Vos honoraires (en Euros TTC) seront de :

Ils seront à notre charge, sauf choix de l'option "honoraires charge acquéreur".

Ils seront exigibles le jour où l'opération sera effectivement conclue et constatée dans un acte écrit, signé des deux parties, conformément à l'article 74 du décret n° 72-678 du 20 juillet 1972.

Options :

"honoraires charge acquéreur", cochez cette case : ☐ "honoraires partagés", cochez cette case :

dans ces cas le prix paragraphe "PRIX" s'entend honoraires inclus.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

SUPERFICIE PRIVATIVE "LOI CARREZ " (si copropriété), en mètres carrés, m² :

DOSSIER DE DIAGNOSTIC TECHNIQUE

☐ état amiante

☐ constat de risque d'exposition au plomb

☐ état parasitaire

Date d'édition : 25/11/2020

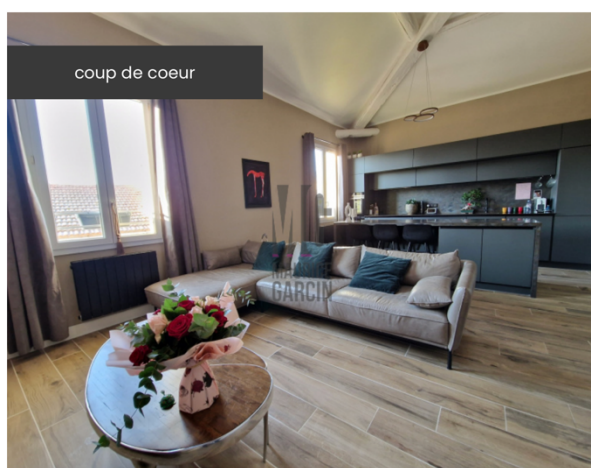
Code agence : X43097

Etat : original

pages : 1/4

Code affaire : MANDAT EXCLUSIF DE VENTE

2 Annonce



L'Isle-sur-la-Sorgue (84800)
**Magnifique appartement 4 pièces, en plein
centre historique de...**

103 m² - 348 000 €

4 2

pièce(s) chambre(s)

Réf : 39334

Sélection 

Magnifique appartement 4 pièces, en plein centre historique de L'Isle Sur La Sorgue

L'Isle-sur-la-Sorgue (84800)

Réf : 39334

Venez découvrir cette véritable merveille ! Une rénovation de qualité pour cet appartement niché au deuxième étage de cette petite copropriété . Composé d'une belle pièce de vie lumineuse, d'une cuisine contemporaine entièrement équipée, de deux belles chambres, et de biens d'autres surprises, cet appartement vous plaira nous en sommes sûrs !

Absolument tout a été revu ! électricité, plomberie, carrelages, peintures, chauffage BREF, vous l'avez compris il est parfait !

N'hésitez pas à nous contacter, nous sommes à votre disposition pour les visites.

DPE:C

