

⭐ LA STRUCTURE OFFICIELLE (DÉFINITIVE) DE TON DOSSIER CRM ⭐

Il y a **5 blocs** seulement.

BLOC 1 — Les 7 modules du CRM

Ce sont les "gros morceaux" du système.
Ça, ton développeur doit le programmer en premier.

BLOC 2 — Les 12 automatisations

Tout ce qui roule tout seul : courriels, textos, Messenger, pipelines, tags, déclencheurs.

BLOC 3 — Les scripts et messages à intégrer

Bloc 4 – LIBRAIRIE DE MESSAGES À INTÉGRER DANS TON CRM

Bloc 5 – SUIVI DES ANCIENS CLIENTS (POST-TRANSACTION)



BLOC 1 — LES 7 MODULES DU CRM

Objectif : bâtir un CRM qui convertit, optimisé pour *une courtière solo* — rapide, simple, efficace, zéro perte de lead.

Ce bloc décrit **les 7 modules obligatoires** que tu dois programmer.

Ce sont **les fondations** du CRM.

◆ MODULE 1 — Entrée des leads (toutes les sources)

Tout lead doit entrer automatiquement dans le CRM, avec le bon *tag*, la bonne *source* et le bon *parcours*.

Aucun lead ne doit se perdre.

1.1 — Formulaire « Est-ce que ta maison est encore alignée avec toi? »

Objectif :

Générer des vendeurs **chauds et tièdes** à partir d'un formulaire introspectif, et déclencher automatiquement l'envoi du guide :

➡ Guide – 7 signes que ta maison n'est plus alignée avec toi.

● A — Toutes les sources d'entrée possibles (IMPORTANT — à programmer)

Tu dois connecter **toutes ces sources** au CRM, parce que **le formulaire n'est pas seulement sur mon site** :

1) Site web Soniarose.ca

- Page dédiée du formulaire
- Boutons / CTA internes
- Liens cliquables dans les articles et pages

2) TikTok (bio + descriptions de vidéos)

- Lien dans ma bio
- Lien sous chacune de tes capsules « émotionnelles »
- CTA récurrent dans tes vidéos : « Remplis mon formulaire et reçois mon guide »

3) Instagram (bio + stories + posts)

- Bio générale
- Highlights (À la une) « Ventes », « Infos », « Formulaire »
- Stories avec swipe-up (si applicable)
- Lien dans certains reels

4) Facebook — Compte personnel Sonia Rose

- Lien dans À propos
- Publications épinglees
- Posts réguliers

5) Facebook — Page professionnelle Sonia Rose Courtière

- Lien dans la bio
- Bouton d'action « En savoir plus » ou « Sign Up »
- Publications

6) YouTube (si tu mets des vidéos immobilières ou émotionnelles)

- Description des vidéos
 - Section About
-



B — TAGS À CRÉER AUTOMATIQUEMENT DANS LE CRM

Pour chaque personne qui remplit ce formulaire, le système doit appliquer automatiquement **tous ces tags** :

- **Tag : Formulaire – Est-ce que ta maison est encore alignée avec toi**
- **Tag : Vendeur – Chaud/Tiede (à déterminer selon les réponses)**
- **Tag : Source – Site web** (si vient du site)
- **Tag : Source – TikTok**
- **Tag : Source – Instagram**
- **Tag : Source – FB personnel**
- **Tag : Source – FB Pro**
- **Tag : Source – YouTube**
- **Tag : Guide envoyé – Oui**

Le système doit détecter automatiquement la source du clic via UTM



C — Automatisations à déclencher (à programmer)

1) Automatisation #1 — Nouveau lead vendeur (FORMULAIRE ALIGNEMENT)

- ➡ Envoi immédiat du guide *7 signes que ta maison n'est plus alignée avec toi*
- ➡ Envoi du message de confirmation
- ➡ Ajout automatique dans la séquence 5-7 jours (contacts 1 à 7)

2) Automatisation #9 — Infolettre mensuelle

- ➡ Ajout automatique dans la liste « Vendeurs potentiels »

3) Automatisation #12 — Réchauffage périodique

- ➡ Après 30 jours, puis 90 jours, puis 6 mois
 - ➡ Messages simples et professionnels : « Si jamais votre situation change, je suis là. »
-



D — Documents associés (connexions obligatoires)

- **Guide PDF – 7 signes que ta maison n'est plus alignée avec toi**
(et celui-là NE DOIT PAS être public — c'est *mon offre exclusive*)

Tu dois:

1. Héberger le PDF (non public)
 2. Le connecter à l'automatisation #1
 3. Faire que le PDF s'envoie en pièce jointe ou lien sécurisé avec un message courriel
 4. Garder un tracking : *Guide envoyé = Oui*
-

E — Résumé que tu DOIS comprendre

« Ce formulaire peut arriver de 6 endroits différents (site + 5 réseaux). Chaque entrée doit être taguée automatiquement selon sa source, recevoir le guide, être ajoutée à la séquence de suivi vendeur, puis basculer dans l'infolettre mensuelle et le réchauffage périodique. »

1.2 — Formulaire "Alerte immobilière personnalisée" (Acheteurs)

- Source : Site web
 - Type : Acheteur
 - Action :
- Tag : **Lead acheteur – Alerté personnalisée**
- Les critères qui sont dans ce formulaire (secteur, budget, type de propriété, caractéristiques etc...) doivent se transférer automatiquement dans la fiche CRM.
- Connexion obligatoire avec **UBEE** pour envoyer automatiquement les nouveautés.
- Déclenchement Automatisation #2 (Nouveau lead acheteur).
-

1.3 — Formulaire "Les 5 vérités cachées sur la valeur de ta propriété"

- Source : Site web
 - Type : Vendeur
 - Action :
- Tag : **Lead vendeur — Formulaires: Les vérités cachées**
- Envoi automatique du **Rapport immobilier (tu l'as en PDF déjà envoyé)**
- Déclenche Automatisation #1 (version vendeur).
-

1.4 — Page "Évaluation gratuite" (3 étapes)

Ceci n'est pas un formulaire, c'est un parcours multi-étapes. À intégrer comme tel dans le CRM.

Étape 1 — Adresse

Adresse de la propriété → Doit entrer automatiquement dans le CRM.

Étape 2 — Coordonnées

Nom, courriel, téléphone, délai de vente → Doivent entrer dans le CRM.

Étape 3 — Confirmation

Quand la personne termine :

- Tag : **Lead vendeur – Évaluation**
 - Déclenche Automatisation #1 (Nouveau lead vendeur)
 - Tâche automatique pour Sonia : "Appeler pour valider l'adresse + préparer analyse".
-

1.5 — Intégration Leads UBEE (acheteurs–Alerte immobilière personnalisée dans mon site web)

Sources d'entrée (IMPORTANT)

- Site Web : seule source active pour le formulaire "Alerte Immobilière personnalisée"
 - (⚠️ Ce formulaire n'est pas sur TikTok, Instagram, Facebook. Seulement sur le site.)
-

🎯 Objectif

Créer une alerte immobilière **ultra précise** pour chaque acheteur, basée sur les critères remplis dans le formulaire, et la connecter automatiquement à UBEE pour l'envoi des nouveautés.

■ Étapes du processus (VERSION FINALE)

1. Lead entre → Tag automatique

Dès que quelqu'un remplit le formulaire Alerté Immobilière :

- Tag automatique : **Acheteur – Alerté Immobilière**
- Source : **Site Web**
- Type de lead : **Acheteur**

- Automatisation déclenchée : **Automatisation #2 – Nouveau lead acheteur (UBEE)**

👉 Ton développeur doit créer ce TAG et le déclencheur.

2. Tâche automatique dans le CRM

Une tâche doit apparaître automatiquement dans ton CRM :

"Appeler le client pour valider ses critères et créer l'alerte UBEE."

Délais : **0 minute (immédiat)**

Assignnée à : **Sonia Rose**

3. Appel obligatoire (VALIDATION DES CRITÈRES)

Ce que tu as compris est EXACT :

Même si le client remplit toutes les questions dans le formulaire, **UBEE ne peut pas créer l'alerte toute seule.**

Donc oui : **tu dois appeler chaque acheteur.**

Mais tu fais ça *une seule fois*, puis après ça, c'est automatique.

Lors de l'appel, tu dis quelque chose comme :

« Bonjour, c'est Sonia de Remax.

Vous avez rempli mon alerte immobilière personnalisée.

Je veux juste valider deux ou trois détails avec vous pour que vous receviez exactement les bonnes propriétés. Ça sera pas long. »

Pendant que tu parles au client →

Tu ouvres **UBEE**, tu vas dans **Créer une alerte**, et tu remplis les critères EXACTEMENT selon le formulaire.

🎯 C'est là l'étape qui crée l'automatisation UBEE.

4. Lien UBEE → CRM

Ton développeur doit connecter **UBEE API** avec ton CRM pour permettre :

- Quand tu crées une alerte dans UBEE → Le contact du CRM est automatiquement marqué "Alerte active".
- Chaque fois qu'une nouveauté UBEE sort → UBEE envoie un *courriel automatisé* au contact.

⚠️ Ce n'est PAS le CRM qui envoie les propriétés.

C'est UBEE.

Exactement comme les grosses équipes.

5. Suivi automatique dans ton CRM

Ton CRM doit déclencher automatiquement :

- **Un rappel 24h après l'appel**

"Vérifier si le client a reçu ses premières propriétés UBEE."

- **Un rappel 7 jours plus tard**

"Faire un suivi sur les propriétés reçues."

- **Un rappel 14 jours**

"S'assurer que l'alerte est encore adéquate."

- **Un rappel 30 jours**

"Proposer une rencontre ou une visite."

👉 C'est exactement comme les systèmes des grandes équipes : 1 appel + validated alert + suivi programmé.

6. Emails + SMS automatiques (intégrés dans Auto #2)

Ton Automation #2 doit envoyer :

Message automatique 1 (immédiat)

« Votre demande d'alerte immobilière a bien été reçue.

Je vous contacte rapidement pour valider vos critères, afin de vous envoyer seulement ce qui vous correspond.

À tout de suite — Sonia »

Message automatique 2 (après validation / création UBEE)

Quand *toi* tu coches "Alerte créée" dans ton CRM :

« C'est fait!
Votre alerte personnalisée est maintenant active.
Vous allez commencer à recevoir les propriétés qui correspondent exactement à vos critères.
Si une maison attire votre attention, écrivez-moi directement. »

1.6 — Leads Messenger / Facebook / Instagram / TikTok

IMPORTANT :

Quand quelqu'un écrit :

- dans Messenger
- sur ta page Facebook Pro
- sur Instagram
- sur TikTok

- Le contact doit entrer dans le CRM automatiquement
 - Avec tag : **Lead – Réseaux sociaux**
 - Déclenche Automatisation #3 (Lead Meta / Social)
 - Les messages doivent apparaître dans la fiche du client.
-

1.7 — Leads manuels (ajoutés par Sonia)

Pour les leads trouvés via :

- Télélisting (expirés)
- Réseau
- Références
- Appels entrants

- Création rapide de fiche (nom, tel, type)
- Choix d'un tag initial :
 - **Epiré**
 - **Lead privé**
 - **Référence**
 - **Acheteur spontané**

→ Déclenche soit Automatisation #4 (Expiré) ou #5 (Proprio privé).

MODULE 2 — PIPELINE & STAGES

Le pipeline du CRM doit être conçu pour que chaque lead évolue naturellement, sans que je perde personne.

Simple, clair, efficace.

Le pipeline doit contenir **6 stages obligatoires + 1 stage optionnel** pour les cas particuliers.

2.1 — Stage 1 : Nouveau Lead (NON CONTACTÉ)

But : Tous les leads qui entrent passent ici automatiquement.

Actions codées :

- Tag automatique selon la source :

Formulaire: Est-ce que ta maison est encore alignée avec toi / Les vérités cachées / Alerte immobilière / UBEE / Méta / Réseaux / Télélisting / Manuel.

- Déclenchement de l'automatisation reliée à la source.
 - Aucune action humaine encore.
-

2.2 — Stage 2 : Premier Contact (EN ATTENTE DE RÉPONSE)

But : vérifier si le lead répond.

Déclenchements :

- Tentative de contact (texte ou courriel).
 - Si pas de réponse → automatisation 10 Days of Joy – version Sonia.
 - Timer automatique : **3 jours**.
-

2.3 — Stage 3 : Conversation / Qualification

But : déterminer si c'est un lead sérieux.

Le CRM doit permettre de prendre une note rapide :

- Acheteur ou vendeur
- Motivation
- Délai

- Budget ou valeur potentielle
- Contexte (séparation, succession, premier achat, investissement)

Actions techniques :

- Si c'est un acheteur → lier au stage UBEE une fois critères validés
 - Si c'est un vendeur → préparer évaluation
-

2.4 — Stage 4 : RDV Booké (RENCONTRE À VENIR)

But : confirmer un rendez-vous.

Actions codées :

- SMS automatique 24 h avant:

Bonjour, c'est Sonia Rose.

Petit rappel : on a un rendez-vous demain.

Si jamais il y a un changement, vous pouvez me répondre ici. »

- SMS automatique 2 h avant:

« Petit rappel pour tout à l'heure.

On se voit dans environ 2 heures.

À tantôt!

— Sonia »

- Possibilité pour toi de glisser un lien Calendly plus tard (optionnel):

EX:

« Si vous préférez choisir un autre moment, voici mon calendrier : [lien] »

2.5 — Stage 5 : Client Actif (EN PROCESSUS)

Vendeur :

- Évaluation faite
- Analyse complète envoyée
- Discussions en cours

Acheteur :

- Critères confirmés
- Alertes UBEE en place
- Début des visites

Actions automatisées :

- Suivi automatique aux 7 jours
- Suivi Ubee (nouveautés par critères)

2.6 — Stage 6 : Transaction (OFFER / PROMESSE / ACCEPTÉ)

Le lead devient une opportunité chaude.

Actions automatisées :

- Activation du tag "Transaction"
 - Suivi automatique post-offre
 - Déclenchement automatisation #10 (références + vendeur-acheteur futur)
-

2.7 — Stage Optionnel : Froid / Long Terme

Pour les leads qui ne sont pas prêts.

Actions :

- Automatisation de réchauffage (#12) :
 - 1 message par mois
 - Infolettre automatique
 - Petites touches simples et naturelles

 **MODULE 3** Suivi Automatique & Nurturing (Ce qui convertit quand toi t'es occupée)**

Ce module sert à garder tous les leads chauds, tièdes et froids en vie automatiquement.

C'est ici que ton CRM devient une machine à leads :

Tu dois intégrer tout le nurturing automatique ici :

3.1 – Séquence "Premier Contact Automatique" (Vend./Acheteur)

Dès qu'un lead entre (peu importe la source), mon CRM envoie automatiquement :

Pour un vendeur (ex. formulaire: Est-ce que ta maison est encore alignée avec toi, Évaluation gratuite, Formulaires META etc...)

SMS ou courriel selon préférence :

Bonjour, ici Sonia Rose de RE/MAX.
Merci d'avoir rempli votre demande.
Je regarde ça et je vous reviens très bientôt.
Si jamais vous préférez me parler avant, vous pouvez me joindre ici.

Pour un acheteur (Alerte Immobilière)

Bonjour, ici Sonia Rose de RE/MAX.
J'ai bien reçu vos critères.
Je valide tout ça aujourd'hui et je vous reviens.
Si jamais vous voulez accélérer le processus, répondez-moi ici.

CONFIGURATION DU NUMÉRO CRM (TWILIO / PLIVO)

Veuillez configurer le CRM avec un numéro de téléphone dédié (Twilio, Plivo ou équivalent) avec les conditions suivantes :

1) SMS bidirectionnels

- Les leads doivent pouvoir **répondre par texto directement** au numéro CRM.
- Toutes les réponses par SMS doivent **rentrer dans le CRM**, dans la fiche du contact.

2) Appels entrants

- Si le lead compose le numéro CRM, l'appel doit :
 1. **Apparaître dans le CRM** (log, enregistrement si possible)
 2. Être **redirigé automatiquement vers mon téléphone cellulaire personnel** (iPhone) 514 250-9297

(Donc : le numéro CRM devient public, mais les appels se rendent à mon cell, sans que le client ne voie mon vrai numéro.)

3) Appels sortants

- Je dois pouvoir appeler un lead **à partir du CRM** (click-to-call),
- mais **l'appel doit afficher le numéro CRM**, jamais mon numéro personnel.
- Si je veux rappeler quelqu'un à partir de mon iPhone, je dois pouvoir :
 - utiliser **le numéro CRM via l'application CRM**
 - ou être redirigée correctement.

4) Système unifié

Tout doit être synchronisé :

- Textos CRM → dans la fiche du contact
- Appels entrants → dans la fiche du contact
- Appels sortants → enregistrés dans la fiche du contact
- Réponses du client → toujours dans le CRM
- Rien ne doit se perdre sur mon cell.

5) Aucune confusion pour les leads

Le numéro CRM doit fonctionner comme un vrai numéro normal :

- Appel → ça sonne
 - Texto → ça répond
 - Tout arrive dans le CRM
 - Et moi, je suis notifiée sur mon téléphone quand il y a un message ou un appel
-

3.2 – Séquence “Mini Nurture” 48 h – 10 jours

Version moderne (2025) du “10 Days of Joy”, mais **réduite, optimisée et naturelle**.

Tu dois créer **3 actions automatiques** :

✓ Jour 2 : message simple

Juste pour vous dire que je suis là si vous avez une question précise.
On avance à votre rythme.

✓ Jour 5 : 1 info utile (pas un pitch)

Pour un vendeur :

Plusieurs propriétaires me demandent comment savoir si le marché joue en leur faveur.
Si ça vous intéresse, je peux vous donner un aperçu rapide pour votre secteur.

Pour un acheteur :

Les nouvelles propriétés sortent vite ces temps-ci.

Si vous avez un coup de cœur, dites-le-moi et je vous organise une visite rapidement.

✓ Jour 10 : porte ouverte, ton naturel

Je vous dérange pas plus longtemps 😊

Quand vous serez prêt à avancer un peu, écrivez-moi.

Je vous accompagne sans pression, c'est ma façon de travailler.

3.3 – Nurturing long terme (Automatique pour les leads non actifs)

Ton CRM doit relancer automatiquement :

Tous les 30 jours

Message simple :

Bonjour, ici Sonia.

Juste un petit suivi mensuel.

Si votre situation change ou si vous avez une question, vous pouvez me répondre ici.

Tous les 90 jours

Pour un vendeur :

Je peux vous donner une mise à jour du marché pour votre secteur si vous voulez.

Pour un acheteur :

Voulez-vous ajuster vos critères ? Le marché bouge beaucoup.

3.4 – Suivi automatisé basé sur comportements

Ton développeur doit activer des triggers :

✓ Si un lead ouvre 3 emails

→ CRM met le lead "chaud" et te crée une tâche d'appel.

✓ Si un lead clique sur ton guide

→ CRM te crée une tâche "Relancer dans 48 h".

✓ Si un lead revient plusieurs fois sur ton site

→ Tag : "chaud – revisit site".

3.5 – Déclencheurs pour ton pipeline

Dès qu'un lead répond  → le CRM change son statut :

- Répondu
- En analyse
- À rappeler
- À visiter
- À convertir

Ça te permet de ne rien perdre.

3.6 – Nurturing spécifique pour chaque source

Tu dois prévoir des séquences différentes selon :

- Formulaire "Alignement maison"
- Évaluation 3 étapes
- Alerte acheteurs
- Leads Meta / publicités
- Expirés (Télélisting)
- Références
- Leads manuels ajoutés par toi

Chaque source déclenche **le bon message**

3.7 – Système anti-perte / anti-oubli

Mon CRM doit créer automatiquement pour toi :

- Une tâche si tu n'as pas parlé au lead dans 72 h

- Une tâche si le lead répond mais que tu n'as pas relancé dans 24 h
- Une tâche si un vendeur demande une évaluation
- Une tâche si un acheteur demande une visite
- Une tâche si une alerte immobilière a généré une propriété coup de cœur

Le système travaille pour toi pendant que tu fais tes visites.

MODULE 4 – Gestion des appels, tâches et rappels

4.1 — Tableau des tâches (Call-list)

Tu dois créer une section "Tâches" avec :

- **Appels à faire aujourd'hui**
- **Appels en retard**
- **Tâches 24-48h**
- **Tâches 7 jours**
- **Rappels 30 jours**
- **Rappels 90 jours**
- **Rappels 12 mois**

Chaque tâche se génère automatiquement selon l'automatisation du lead.

Tu dois pouvoir les voir en un coup d'œil.

4.2 — Script d'appel (visible, toujours sous la fiche du lead)

Tu dois ajouter **une zone fixe dans chaque fiche client** appelée :

« Script d'appel – Ligne directrice »

Où tu pourras coller les scripts suivants:

« Bonjour, ici Sonia Rose de RE/MAX. Merci d'avoir rempli votre demande / votre formulaire.

Je voulais simplement prendre un moment pour valider quelques détails avec vous afin de bien comprendre votre situation et vous aider correctement. »

1. Brise-glace

– « Comment allez-vous aujourd'hui ? »

– « Vous êtes toujours à [adresse / secteur / type de propriété] ? »

2. Validation du besoin

– Vendeur : « Qu'est-ce qui vous amène à penser à un changement d'endroit en ce moment ? »

– Acheteur : « J'aimerais juste confirmer certains critères pour être sûre de vous envoyer seulement ce qui correspond vraiment à votre recherche. »

3. Question clé

– « Quel est votre délai idéal ? »

– « Est-ce qu'il y a quelque chose d'important pour vous que je dois savoir ? »

4. Proposition d'étape suivante

– Vendeur : « Pour vous donner une vraie valeur marchande précise, je dois voir la propriété. Je vous propose qu'on prenne un moment ensemble, ça peut être rapide. »

– Acheteur : « Je vais vous activer votre alerte personnalisée et je vais vous envoyer les propriétés qui répondent exactement à vos critères. »

5. Conclusion

– « Est-ce que vous êtes plus à l'aise avec un rendez-vous téléphonique ou en personne ? »

– « Parfait, je m'occupe de tout. Vous allez recevoir un message de confirmation tout de suite après notre appel. »

4.3 — Rappels intelligents

Le CRM doit générer automatiquement des rappels selon :

- **Nouveau lead vendeur** → appel en 24h.
- **Nouveau lead acheteur** → appel en 24h pour valider les critères.
- **Lead chaud** → rappel automatique aux 3 jours.
- **Lead tiède** → rappel chaque semaine.
- **Lead froid** → rappel mensuel.

Toutes ces fréquences seront intégrées dans les automatisations (bloc 2).

4.4 — Gestion des rendez-vous

Tu dois intégrer :

- Envoi d'un **SMS automatique 24h avant un rendez-vous**
- Envoi d'un **SMS 2h avant le rendez-vous**

Le CRM doit pouvoir marquer :

- Confirmé
- Reporté
- Annulé

(Se fait par clic dans la fiche du lead.)

4.5 — Appels reçus sur mon numéro CRM

Tu dois configurer ceci :

1. Si quelqu'un **appelle le numéro CRM**,
→ L'appel est **redirigé automatiquement** sur mon cell.
→ Le CRM doit noter : "Appel entrant – Nom du contact si reconnu".
2. Si quelqu'un **envoie un texto** au numéro CRM,
→ Le texto arrive **directement dans la fiche du lead** dans mon CRM.

Ce point est crucial pour les leads META et formulaires TikTok/FB etc.

4.6 — Notes rapides

Prévoir une zone dans chaque lead :

- Notes rapides d'appel
 - Quick-tag ("rappel 3 jours", "rappel 30 jours", etc.)
-

4.7 — Appel non répondu

Si j'appelles un lead à partir de mon CRM, et qu'il ne répond pas :

→ Le CRM affiche automatiquement
« Lead non joint — proposer une tâche dans 24h ».

Je clique "oui", la tâche se crée.

MODULE 5 — Intégrations techniques

Objectif :

Tout connecter pour que le CRM reçoive automatiquement chaque lead, applique les bons tags, et déclenche les bonnes automatisations.

5.1 — UBEE (acheteurs)

- Lien direct CRM ↔ UBEE
 - Lorsqu'une alerte est créée manuellement dans UBEE :
 - TAG ajouté : **"UBEE – Alerte active"**
 - Tâche ajoutée : **"Suivi 72h après création"**
 - Déclenchement automatique du workflow #2
-

5.2 — META (publicités Facebook/Instagram)

- Connexion directe Meta Lead Form → CRM
 - Tags auto : **Formulaire Meta, Campagne X**
 - Déclenchement workflow #3
-

5.3 — TALLY (formulaires)

Le CRM doit recevoir :

- Formulaire Alignement maison
 - Formulaire 5 vérités cachées
 - Formulaire Alerte immobilière personnalisée
 - Formulaire Évaluation gratuite (3 étapes)
 - Tags automatiques
 - Déclenchement des séquences correspondantes
-

5.4 — SMS / Téléphone (Twilio / Plivo)

- Numéro dédié CRM
 - Réception SMS dans CRM
 - Renvoi d'appel vers ton cell
 - Historique attaché à la fiche client
-

5.5 — Email (SMTP)

- Envoi des séquences automatiques
 - Infolettres
 - Transactions
 - Tout sous ton email professionnel
-

5.6 — Réseaux sociaux (Messenger / FB / IG / TikTok)

- Connexion Zapier/API
 - Lead capturé → CRM
 - Tag plateforme
 - Déclenchement séquence selon type de lead
-

5.7 — Télélisting (Expirés)

- Import automatique
 - Tag **Espiré**
 - Déclenchement workflow #4
-

MODULE 6 — Librairie de documents (GUIDES & CONTENU)

Objectif : Centraliser tous les documents que le CRM doit envoyer automatiquement aux leads, selon le type de lead et l'automatisation déclenchée.

C'est le coffre-fort de mon contenu : guides, PDF, rapports, scripts, vidéos, modèles de messages.

Le CRM doit pouvoir :

- Envoyer automatiquement le bon document selon l'action du lead (formulaire rempli, demande reçue, étape du pipeline).
 - Me laisser choisir un document dans une automatisation manuellement si nécessaire.
 - Toujours avoir les bonnes versions à jour dans un seul endroit.
-

◆ 6.1 — Ce module comprend:

1. Guide "7 signes que ta maison n'est plus alignée avec toi"

- PDF complet.
 - *Ce guide n'est jamais public.*
 - Il est envoyé **UNIQUEMENT** aux gens qui remplissent ton formulaire vendeur :
« Est-ce que ta maison est encore alignée avec toi? »
 - Le CRM doit pouvoir l'envoyer automatiquement dans l'automatisation #1.
-

2. Guide du vendeur (Guide complet pour vendre)

- PDF complet.
 - Présent aussi sur la page « Vendeur » de ton site.
 - Utilisé par :
 - Automatisation #1 (lead vendeur)
 - Automatisation #6 (10 Days of Joy version Sonia)
 - Automatisation #7 (Contacts pipeline)
-

3. Guide de l'acheteur

- PDF complet.
 - Présent sur la page « Acheteur » de ton site.
 - Utilisé par :
 - Automatisation #2 (lead acheteur)
 - Automatisation #7 (pipeline)
-

4. Rapport d'analyse partielle / Évaluation

- PDF que tu envoies pour les leads qui remplissent :
 - Formulaire **5 vérités cachées**
 - Le CRM doit contenir :
 - La version PDF finale
 - Le lien automatisé pour l'envoyer rapidement
 - Utilisé dans automatisation #1 (si applicable) et #7.
-

5. Scripts & modèles de messages Sonia

Je te fournis **un dossier complet**, et tu dois l'intégrer dans le CRM en sections séparées.

Les catégories obligatoires :

a) Modèles de SMS

- Nouveau lead vendeur
- Nouveau lead acheteur
- Lead Meta
- Expirés
- Relance 24h / 48h / 72h
- Pas de signe de vie
- Rechauffage
- Anniversaires
- Post-transaction

b) Modèles de courriels

- Accusé de réception
- Envoi de guides
- Messages de relance
- Messages post-visite
- Messages acheteurs (UBEE)

c) Messages Messenger / Facebook / Instagram

- Message d'accueil
- Message « je veux juste préciser ce que vous cherchez »
- Messages de reciblage

d) Messages acheteurs UBEE

- Message de demande de critères
- Message post-envoi de propriétés
- Message suivi des alertes

e) Messages expirés (Télélisting)

- Message d'ouverture
- Relances 3 jours / 7 jours
- Soft touch

6. Vidéos

Le module doit contenir :

a) Vidéo de Bonne Fête (clone IA dans le futur)

- Format vertical et horizontal
- À utiliser dans automatisation #11 (Anniversaires & dates importantes)

b) Vidéos (capsules)

- À intégrer dans automatisation #6 et #7
 - (Celles que je vais tourner bientôt)
-

6.2 – Comment le CRM doit fonctionner avec ce module

Le CRM doit permettre :

- ✓ Choisir un document dans une automatisation
(ex : « Envoyer le guide 7 signes à ce lead »)
 - ✓ Associer automatiquement le bon document selon :
 - Le formulaire rempli
 - Le type de lead
 - L'étape du pipeline
 - L'automatisation déclenchée
 - ✓ Garder toutes les versions à jour dans un seul "Dossier Sonia" dans le CRM.
 - ✓ Avoir un accès rapide dans chaque fiche client :
 - Onglet "Documents Sonia"
 - Liens de téléchargement
 - Historique des documents envoyés
-

6.3 – Résumé simple:

Vous devez créer un module "Librairie Sonia" contenant TOUS les documents suivants :

- Guide vendeur
- Guide acheteur
- Guide « 7 signes »
- Rapport analyse partielle
- Tous les scripts SMS / Email / Messenger classés par catégorie
- Vidéos (Bonne Fête + vidéos émotionnelles)

Le CRM doit :

- Permettre d'envoyer automatiquement le bon guide dans les automatisations
- Permettre à Sonia de choisir manuellement un document dans une

automatisation

- Associer automatiquement les bons documents selon le type de lead
- Afficher les documents dans chaque fiche client



MODULE 7

7. Suivi long terme & Fidélisation (Clients passés, pipeline dormant, anciens leads, sphere)

7.1 — Infolettre mensuelle (base clients & leads tièdes)

À intégrer :

- Une liste « **Base Clients Sonia** »
- Une liste « **Leads Tièdes & Froids** »
- Envoi automatique 1x par mois

Contenu de l'infolettre :

- 1 court texte dans TON ton (simple, pro, humain, pas de flafla)
- 1 story immobilière (succès client, mise en marché, avant/après)
- 1 propriété vedette du mois
- 1 rappel : « Si jamais une situation change chez vous, je suis là. »
- 1 bouton : « Parler à Sonia » (CTA vers Messenger ou SMS CRM)

Notes techniques :

- L'infolettre doit pouvoir être programmée facilement (template réutilisable).
- Intégrer mon branding mon logo
- Assurer un bon taux de délivrabilité.

7.2 — Suivi 12 mois après transaction (buyers & sellers)

À automatiser pour tous tes clients passés.

Chaque client doit avoir automatiquement :

- **Message 1 — 30 jours après**

Format SMS :

« Bonjour, ici Sonia Rose. Juste un petit suivi : est-ce que tout se passe bien avec votre maison ? Si vous avez une question, je suis là. »

- **Message 2 — 6 mois après**

Une courte capsule ou un SMS.

« Je voulais juste prendre des nouvelles. Si jamais je peux vous aider pour quoi

que ce soit, n'hésitez pas. »

- **Message 3 — 12 mois après**

« Déjà un an ! Si vous avez besoin d'un conseil ou de connaître la valeur actuelle de votre propriété, ça me fera plaisir. »

Ces messages gardent ton nom dans leur tête = fidélisation = referrals.

***Notes:**

- Assignation automatique d'un tag « Client Transaction »
 - L'automatisation doit se déclencher dès que tu mets "**VENDU**" dans la fiche client.
-

7.3 — Suivi annuel par courriel : Analyse gratuite annuelle

Format courriel :

« Bonjour, je fais mon tour annuel de mes clients.

Si vous voulez une mise à jour de la valeur de votre propriété selon le marché actuel, je peux vous préparer ça rapidement. »

À envoyer automatiquement **chaque année au mois de janvier**.

7.4 — Dates importantes (pas seulement anniversaire)

À intégrer dans la fiche client :

- Anniversaire
- Date d'acquisition de leur maison
- Date du refinancement s'ils t'en parlent
- Date de séparation/transition (pour ceux qui ont rempli ton émotionnel)

Automatisations :

- 1 SMS anniversaire avec *ta vidéo*
 - 1 message « Bonne année » (version pro Sonia)
 - 1 message « Bonne acquisition » (1 an plus tard)
-

7.5 — Réengagement des anciens clients (tous les 6 mois)

À faire automatiser :

« Bonjour ! J'espère que tout se passe bien chez vous.
Juste vous dire que si quelque chose change, ou si quelqu'un autour de vous a
besoin d'un bon courtier, je suis là. »

Format courriel + SMS (alternance, pas les deux en même temps).

7.6 — Suivi long terme "Alignement de vie" (pour ceux qui ont rempli ton formulaire émotionnel)

Ce segment est unique à toi.

À programmer à partir du tag "**Alignement Maison**" :

3 suivis par année (tous les 4 mois) :

- Message léger
- Ton simple, pro, sans pression

Exemple :

« Petit suivi comme convenu. Si jamais quelque chose change dans votre situation ou dans vos besoins, vous pouvez me répondre ici. »

7.7 — Infolettre VIP (clients A++ et prospects chauds)

Groupe séparé.

Envoi 1x par trimestre :

- Les meilleures opportunités du marché
 - Histoire d'un client
 - Conseils exclusifs
 - CTA : « Voulez-vous une analyse du marché sur votre secteur ? »
-

✓ Résultat du Module 7

Ce module assure :

- je ne perds plus **aucun client**
- je garde un lien constant
- je crée des opportunités de referral
- je reste dans leur tête sans jamais être lourde
- Tout est automatisé (zéro mental load)

BLOC 2 – AUTOMATISATIONS (version finale et complète)

12 automatisations à programmer dans le CRM

Tu dois coder EXACTEMENT ceci.

AUTOMATISATION 1 — Nouveau lead vendeur : Formulaire “Est-ce que ta maison est encore alignée avec toi?”

Déclenchée quand :

Quelqu'un remplit ton formulaire “Est-ce que ta maison est encore alignée avec toi?”

Source possible :

- Site web
- TikTok Bio
- Instagram Bio
- Facebook Pro
- Facebook personnel
- Vidéos sur réseaux sociaux
- Lien direct partagé

Actions automatisées :

1. **Création de la fiche client + tag :**
 - Vendeur
 - Formulaire Alignement Maison
2. **Réception automatique du guide :**
 - Envoi du guide “7 signes que ta maison n'est plus alignée avec toi”
3. **Message de confirmation (SMS ou courriel) :**
 - « Bonjour, ici Sonia Rose de RE/MAX.
Merci d'avoir rempli votre formulaire.
Je regarde ça et je vous reviens très bientôt. »
4. **Tâche automatique à Sonia :**
 - Appeler le lead dans les 24h
5. **Entrée dans la séquence de Nurture (Automatisation 6 – version Sonia)**

AUTOMATISATION 2 — Nouveau lead vendeur : Évaluation gratuite (3 étapes du site web)

Déclenchée quand :

Quelqu'un remplit les 3 étapes de "Quelle est la valeur de votre propriété?"

Actions automatisées :

1. Création de fiche
 2. Tag :
 - Vendeur
 - Évaluation – Site Web
 3. SMS/courriel automatique :
 - « Bonjour, ici Sonia Rose.
- Merci pour votre demande d'estimation.
Je regarde ça et je vous contacte très bientôt. »
4. Tâche automatique :
 - Sonia doit appeler dans les 24h
 5. Séquence courriels vendeurs (Automatisation 6)
-

AUTOMATISATION 3 — Nouveau lead acheteur : Alerte immobilière (formulaire du site)

Déclenchée quand :

Le formulaire "Alerte immobilière personnalisée" est rempli sur ton site.

Actions automatisées :

1. Création de fiche + tags :
 - Acheteur
 - Alerte immobilière
 2. Message de confirmation automatique :
 - « Bonjour, ici Sonia Rose.
- Merci pour votre demande d'alerte.
Je valide vos critères et je vous reviens rapidement. »
3. **Tâche automatique à Sonia :**
 - Appeler le lead pour *valider verbalement* les critères (obligatoire pour Ubee)
 4. Sonia crée manuellement l'alerte dans Ubee
 5. Ensuite → Envoi automatique des nouveautés Ubee
 6. Le CRM enregistre chaque alerte + suivi dans pipeline "Acheteurs"
-

AUTOMATISATION 4 — Leads Meta (campagnes Facebook/Instagram)

Déclenchée quand :

Lead provenant d'une publicité Meta (ex : guide, alignement maison, évaluation).

Actions automatisées :

1. Création fiche + tags selon campagne
 2. SMS/courriel de confirmation
 3. Tâche pour appeler
 4. Départ de la séquence Nurture (Automatisation 6)
-

AUTOMATISATION 5 — Leads Expirés (Télélisting)

Déclenchée quand :

Tu ajoutes manuellement un lead trouvé via Télélisting.

Actions automatisées :

1. Tag : Expiré
 2. Tâche : Appeler immédiatement
 3. Insertion dans pipeline spécial Expirés
 4. Départ séquence Expirés (messages spécifiques)
-

AUTOMATISATION 6 — Séquence Nurture "Version Sonia" (Contacts 1 à 7)

Déclenchée après les automatisations 1-2-3-4-5

Structure professionnelle, simple, ton Sonia :

Jours :

- **Jour 0 (instant)** : Message de confirmation (courriel ou SMS)
- **Jour 2** : Petit suivi
- **Jour 5** : Message utile
- **Jour 10** : Proposition d'appel ou d'analyse
- **Jour 20** : Rappel léger
- **Jour 45** : "Êtes-vous toujours dans vos plans?"
- **Jour 90** : Suivi stratégique

Objectif : rester présente

AUTOMATISATION 7 — Script d'appels 1-7 (pipeline d'appels)

Déclenchée quand :

Tu déplaces un contact dans "Appel 1", "Appel 2", etc.

Actions automatisées :

- Création automatique de la tâche d'appel
 - Script d'appel affiché dans la fiche
 - Rappel si l'appel n'a pas été complété
-

 **AUTOMATISATION 8 — Signes de vie (pour lead tiède)****Déclenchée quand :**

Lead non répondant après 10 jours.

Actions automatisées :

- Message léger type :
« Bonjour, juste un petit suivi au cas où vous auriez besoin de quelque chose. »
 - Tâche pour Sonia : commenter une publication Facebook ou envoyer un petit DM non-poussy.
-

 **AUTOMATISATION 9 — Infolettre mensuelle (suivi long terme)**

Déclenchée le premier de chaque mois.

Inclut :

- Statistiques marché
 - 1 propriétés vedette
 - 1 conseil vendeur/acheteur
 - 1 rappel "Si vous avez des questions, je suis là."
-

 **AUTOMATISATION 10 — Après transaction (transaction, offre, promesse)****Déclenchée quand :**

Tag Transaction ou Offre acceptée est appliquée à une fiche.

Actions automatisées :

- Séquence de félicitations

- Tâche pour demander une review Google
 - Tâche pour envoyer un petit message après le déménagement
 - Ajout automatique au pipeline "Anciens clients"
-

AUTOMATISATION 11 — Anniversaires et dates importantes (VIDEO anniversaire)

Déclenchée automatiquement aux dates stockées dans la fiche.

Actions automatisées :

- Envoi de la **vidéo "Bonne fête"** via Messenger
 - SMS ou courriel backup si Messenger ne fonctionne pas
 - Tâche optionnelle : Sonia doit envoyer un petit message vocal personnalisé
-

AUTOMATISATION 12 — Module spécial : Ancien·nes clients (suivi annuel obligatoire)

Déclenchée quand :

Tag "Ancien client" ou fin de transaction.

Actions automatisées :

- Suivi 30 jours après le déménagement
- Suivi 6 mois
- Suivi annuel "juste pour prendre des nouvelles"
- Envoi automatique des statistiques de leur secteur
- Invitation à te référer si quelqu'un autour d'eux pense à vendre
- Ajout dans la séquence d'infolettres
- Message de Noël + Bonne année

CETTE AUTOMATISATION M'ÉVITE DE PERDRE DES CLIENTS.

C'est ESSENTIEL.

**BLOC 3 — LES AUTOMATISATIONS (LES TEXTES)

VERSION SONIA — PRO, SIMPLE, PAS CUCUL, PAS PSYCHO**

Objectif du bloc 3 :

Fournir **tous les messages exacts** que ton développeur devra intégrer dans chacune des 12 automatisations.

Toujours sur le **ton Sonia : professionnel, simple, direct, accessible, naturel**, jamais lourd, jamais trop soft, jamais vendeur agressif.

**AUTOMATISATION 1 — NOUVEAU LEAD VENDEUR

(Formulaire : « Est-ce que ta maison est encore alignée avec toi? »)**

Tag : vendeur_formulaire_alignement

Déclencheur : le lead remplit ton formulaire

Message #1 (Instantané – SMS ou email selon la donnée fournie)

« Bonjour, ici Sonia Rose de RE/MAX.
Merci d'avoir pris deux minutes pour remplir votre formulaire.
Je regarde ça et je vous reviens très bientôt.
« Je vous envoie juste une petite info qui peut vous aider. »
Si vous préférez me parler avant, vous pouvez me joindre ici. »

Message #2 (24h plus tard)

« Rebonjour,
j'ai commencé à regarder votre situation.
Si jamais vous avez une question ou un détail important à ajouter, vous pouvez simplement me répondre ici. »

Message #3 (48h plus tard)

« Bonjour,
juste un petit suivi : si vous souhaitez qu'on regarde ensemble ce que vous pourriez aller chercher réellement avec votre propriété, je peux vous proposer un court appel.
Vous me dites ce qui vous convient. »

Message #4 (jour 4)

« Bonjour,
si votre situation évolue ou si vous souhaitez avoir une idée plus claire du marché en ce moment, je suis disponible.
Vous pouvez me répondre ici en tout temps. »

Message #5 (jour 7)

« Bonjour,
je vous laisse ce dernier petit message : si vous décidez d'avancer, même
tranquillement, je serai là pour vous accompagner sans pression.
Bonne semaine! »

**AUTOMATISATION 2 — NOUVEAU LEAD ACHETEUR

(Formulaire : Alerte immobilière personnalisée)**

Tag : acheteur_alerte

Déclencheur : personne remplit l'alerte immobilière

Message #1 — Instantané

« Bonjour, ici Sonia Rose de RE/MAX.
Merci pour votre demande d'alerte immobilière.
Je regarde vos critères et je vous reviens sous peu. »

Message #2 — 24h

« Rebonjour,
si vous souhaitez qu'on précise ensemble vos critères avant que je programme
tout, on peut en parler 2 minutes.
Vous pouvez me répondre ici. »

Message #3 — 48h

« Votre alerte sera active sous peu.
À partir de là, vous recevrez automatiquement les nouveautés qui correspondent à
vos critères. »

Message #4 — jour 4

« Juste pour vous dire : si une propriété vous interpelle et que vous voulez mon
avis avant de vous déplacer, envoyez-la-moi ici. »

Message #5 — jour 7

« Votre recherche commence seulement?
Ou vous avez un objectif précis?
Je peux m'ajuster selon votre rythme. »

AUTOMATISATION 3 — LEAD PUBLICITÉ MÉTA / CAMPAGNE (Formulaire court)

Tag : meta_lead

Déclencheur : un lead vient de pub Facebook/Instagram

Message #1

« Bonjour, ici Sonia Rose.
Merci pour votre demande.
Je regarde ça et je vous reviens rapidement. »

Message #2 (4h)

« Si vous préférez, vous pouvez aussi m'envoyer votre question ici — c'est direct et plus rapide. »

Message #3 (24h)

« Juste un suivi : est-ce que vous aviez un objectif particulier ou vous exploriez vos options? »

AUTOMATISATION 4 — LEAD EXPIRÉ (Télélisting)

Tag : expire_listing

Déclencheur : lead ajouté manuellement par toi

Message #1 (instantané après ajout)

« Bonjour, ici Sonia Rose de RE/MAX.
Je vous dérange pas longtemps — j'ai vu que votre propriété n'était plus active.
Si vous voulez comprendre ce qui a bloqué ou ce qui aurait pu être optimisé, je peux regarder ça gratuitement.
Vous préférez que je vous envoie ça par texte ou par courriel? »

Message #2 (24h)

« Si jamais vous avez encore la vente en tête, je peux vous donner une idée claire des options possibles.

Aucune pression. Vous me dites. »

Message #3 (3 jours)

« Avez-vous encore votre propriété en tête ou vous laissez ça en pause pour le moment?

Je m'ajuste selon votre rythme. »

AUTOMATISATION 5 — LEAD PROPRIÉTAIRE PRIVÉ (AVPP)

Tag : propriétaire_privé

Déclencheur : tu ajoutes quelqu'un trouvé hors marché / pancarte privée

Message #1

« Bonjour, ici Sonia Rose de RE/MAX.

Je vous écris parce que j'ai vu votre propriété affichée par vous-même.

Si vous voulez quelques conseils neutres pour maximiser votre visibilité ou éviter les pièges, je peux vous en partager gratuitement.

Vous préférez que je vous envoie ça ici? »

Message #2 (48h)

« Juste un petit suivi — si vous avez des questions en lien avec des visites, le prix ou des acheteurs potentiels, vous pouvez m'écrire ici. »

AUTOMATISATION 6 — 10 DAYS OF JOY (VERSION SONIA)

Objectif : rester présent sans être lourd.

Je te fais **10 messages ultra performants**, un par jour :

Jour 1

« Je reste dispo si vous voulez avancer un peu. Vous pouvez me répondre directement ici. »

Jour 2

« Si vous avez une question rapide sur le marché ou sur votre situation, je suis

là. »

Jour 3

« Si une propriété vous intéresse (ou si vous êtes vendeur), envoyez-moi l'adresse ici et je vous donne mon avis. »

Jour 4

« Si vous préférez qu'on regarde ça ensemble, on peut prendre 5 minutes au téléphone. »

Jour 5

« Petite info rapide : le marché bouge tous les jours. Si vous voulez savoir où vous vous situez, je peux vous le dire. »

Jour 6

« Vous avancez tranquillement? Je m'ajuste à votre rythme. »

Jour 7

« Si votre situation évolue, vous pouvez me le dire ici. Je suis là pour vous guider. »

Jour 8

« Si vous voyez quelque chose qui vous interpelle, envoyez-la-moi, je vous dis tout de suite ce qu'il y en est. »

Jour 9

« Avez-vous un objectif précis en tête ou vous êtes encore en réflexion? »

Jour 10

« Merci d'être resté connecté! Si vous décidez d'avancer, je suis à un message près. »



 Quand tu n'as pas eu de réponse.

Je te mets **7 messages ultra courts**, modernes :

Séquence "10 Days of Joy" modernisée → devenue "10 Days of Trust" version SONIA

JOUR 1 → Réception du lead

Message d'accueil simple et humain. (Ce que tu voulais : pro + naturel + sans pression.)

JOUR 2 → Petit suivi léger

Pas une relance. Un "juste pour confirmer que j'ai tout reçu."

JOUR 4 → Valeur ajoutée

Un message utile (pas un pitch).

Ex.:**SMS / Messenger / Courriel (automatique)**

« Bonjour, ici Sonia Rose de RE/MAX.

Merci pour votre demande — je viens de la recevoir.

Je regarde ça et je vous reviens très bientôt.

Si vous préférez me parler avant, vous pouvez me joindre directement ici. »

IMPORTANT

Tu dois **adapter automatiquement la phrase "votre demande"** selon la source :

- Formulaire *Est-ce que ta maison est encore alignée avec toi?*
- ➡ « Merci pour votre formulaire. »
- Formulaire d'évaluation en 3 étapes
- ➡ « Merci pour votre demande d'évaluation. »
- Formulaire d'alerte immobilière personnalisée
- ➡ « Merci pour votre demande d'alerte immobilière. »
- Lead Meta (Facebook Ads)
- ➡ « Merci pour votre demande d'information. »
- Lead télémétrie / Expiré
- ➡ (pas de message d'accueil automatique)

 **Tu dois "mapper" automatiquement la bonne version selon la source du lead.**

JOUR 7 → Micro-suivi

Question simple pour ouvrir une conversation.

Ex.:

« Vous êtes plus en mode infos ou en mode décision bientôt ? »

JOUR 10 → Ouverture de porte

Tu ne vends rien.

Tu laisses la porte ouverte + tu solidifies ta présence.

Donc : 5 messages sur 10 jours.

 Et non 10 messages / 10 jours.

AUTOMATISATION 8 — PING "PETIT SIGNE DE VIE" (1 fois aux 45 jours)

« Bonjour, juste un petit signe de vie.

Si vous avez besoin d'un update sur le marché ou d'une info rapide, je suis là. »

AUTOMATISATION 9 — INFOLETTRE MENSUELLE

Message d'envoi :

« Bonjour, voici votre mise à jour du mois : tendances, prix, nouveautés.

Si quelque chose attire votre attention, écrivez-moi ici. »

AUTOMATISATION 10 — SUIVI TRANSACTION / POST-OFFRE

Pour tes anciens clients (ceux que tu perds souvent!)

1 semaine après la transaction

« Bonjour! Juste vérifier si tout se passe bien dans votre nouvelle maison.

Si vous avez besoin de quoi que ce soit, je suis là. »

3 mois

« Bonjour! Vous vous installez bien?

Si vous avez besoin d'une référence (notaire, rénovateur, etc.), vous pouvez me demander. »

12 mois

« Bonne première année dans votre maison!

Si vous avez besoin d'un update du marché, je peux vous en préparer un. »

AUTOMATISATION 11 — ANNIVERSAIRE (VIDÉO SONIA)

Message automatisé :

« Allô! Je voulais simplement vous souhaiter bonne fête!

Je vous souhaite une superbe journée. Et si un jour vous pensez vendre ou acheter, n'hésitez pas — je suis là. Bonne fête encore! 

Ta vidéo s'envoie en pièce jointe ou en lien.

AUTOMATISATION 12 — RÉCHAUFFAGE 90 JOURS

« Bonjour, juste un petit suivi rapide : est-ce que votre projet est toujours d'actualité ou vous laissez ça en pause pour l'instant?

Vous pouvez me répondre ici, je m'ajuste à vous. »

BLOC 4 – LIBRAIRIE DE MESSAGES À INTÉGRER DANS MON CRM

(Tous ces messages seront utilisés dans les automatisations du Bloc 2.)

◆ 4.1 — Message d'accueil universel (après n'importe quel formulaire)

Canal : SMS OU courriel selon l'entrée du lead.

Automatisations concernées : #1, #2, #3, #4

Message :

« Bonjour, ici Sonia Rose de RE/MAX.

Merci d'avoir rempli votre demande — je regarde ça et je vous reviens très bientôt.

Si jamais vous préférez me parler avant, vous pouvez me joindre directement ici. »

(Tu dois mettre le numéro CRM ici — celui qui redirige vers ton cell.)

♦ 4.2 — Message "petite info utile" (Jour 2 ou 3)

Canal : SMS

Automatisations : #1, #2, #3

👉 **Message :**

« Bonjour, ici Sonia. Je vous envoie juste une petite info qui peut vous aider à y voir plus clair. Si quelque chose change de votre côté, n'hésitez pas à me le dire. »

♦ 4.3 — Message "je fais un suivi normal" (Jour 5 à 7)

Canal : SMS / Courriel

Automatisations : #1, #2, #3, #4

👉 **Message :**

« Bonjour, ici Sonia.
Je fais un petit suivi normal pour m'assurer que vous avez tout ce qu'il vous faut pour le moment. Si vous avez une question ou une situation que vous voulez vérifier, vous pouvez m'écrire ici. »

♦ 4.4 — Message "prêt(e) à avancer un peu?" (Relance douce)

Canal : SMS

Automatisations : #6 "Nurture 10 jours", #12 "Réchauffage périodique"

👉 **Message :**

« Bonjour, ici Sonia.
Si jamais vous êtes prêt(e) à avancer un tout petit peu ou à discuter de votre situation, je suis disponible. Vous pouvez m'écrire ici, ça va me faire plaisir de vous répondre. »

♦ 4.5 — Message "nouvelle propriété" (Acheteurs – UBEE)

Canal : Courriel automatique

Automatisation : #2 — Alerte immobilière

👉 **Message (titre + texte) :**

Objet : Nouvelle propriété correspondant à vos critères

« Bonjour,

Une nouvelle propriété correspondant à vos critères vient d'arriver sur le marché.

Vous pouvez la consulter ici : [lien Ubee envoyé automatiquement]

Si vous souhaitez une visite, texte ou appelez-moi, ça va me faire plaisir.

— Sonia Rose »

♦ **4.6 — Message « Expiré / Télélisting »**

Canal : SMS initial

Automatisation : #4

👉 **Message :**

« Bonjour, ici Sonia Rose de RE/MAX.

Je vous dérange pas longtemps — je voulais simplement vous dire que j'ai vu que votre propriété n'était plus sur le marché.

Inquiétez-vous pas, je veux rien vous vendre aujourd'hui.

Je voulais juste vous offrir un regard simple et clair pour comprendre ce qui s'est passé et ce que vous pourriez aller chercher réellement.

Vous préférez que je vous envoie ça par texto ou par courriel? »

♦ **4.7 — Message "Alerte acheteur — validation des critères"**

Automatisation : #2 – Alerta immobilière personnalisée

But : confirmer avant d'activer l'alerte Ubee

👉 **Message :**

« Bonjour, ici Sonia.

Merci pour votre demande d'alerte immobilière personnalisée.

Je prends toujours 24–48 h pour valider vos critères avec vous pour que vous ne receviez que ce qui vous correspond vraiment.

Quand avez-vous 2 minutes pour qu'on valide ça ensemble? »

♦ **4.8 — Message anniversaire**

Canal : Messenger / SMS

Automatisation : #11

👉 **Message vidéo (script officiel) :**

« Hey allo! Juste un petit mot pour te souhaiter bonne fête!
Je te souhaite de passer une super belle journée.
Et en passant — je suis toujours courtière depuis plus de 20 ans, alors si toi ou
quelqu'un que tu connais pense vendre ou acheter, pense à moi.
Bonne journée encore, bonne fête! Ciao! »

♦ **4.9 — Message “post-transaction” (1 semaine après signature)**

Canal : SMS / courriel

Automatisation : #10

👉 **Message :**

« Bonjour, ici Sonia.
Juste un petit mot pour vous remercier encore pour votre confiance.
Si jamais vous avez une question après la transaction, peu importe laquelle, vous
pouvez toujours m'écrire ici. »

♦ **4.10 — Message “follow-up annuel clients passés”**

Canal : courriel

Automatisation : #10 + #12

👉 **Message :**

« Bonjour, ici Sonia.
J'espère que tout se passe bien de votre côté depuis la dernière fois.
Si jamais vous avez une question immobilière, une mise à jour de valeur ou une
situation que vous voulez vérifier, n'hésitez pas.
Je suis toujours disponible pour vous. »

♦ **4.11 — Script d'appel (universel, ton Sonia, simple & pro)**

À mettre dans chaque fiche lead — zone “SCRIPT D'APPEL”

👉 **Script :**

« Bonjour, ici Sonia Rose de RE/MAX, ça va bien?

Je vous appelle simplement parce que j'ai vu votre demande.
Je veux rien vous vendre aujourd'hui — je voulais juste comprendre un peu votre situation pour voir comment je peux vous aider correctement.
Pouvez-vous me dire en deux minutes où vous en êtes présentement? »

(reste ensuite en conversation naturelle)

◆ 4.12 — Message "faut-il se reparler?" (Relance tardive)

Automatisation : #12

Canal : SMS

👉 **Message :**

« Bonjour, ici Sonia.
Je voulais juste vérifier si vous vouliez toujours qu'on se reparle à propos de votre projet.
Si oui, dites-moi simplement "Oui", et je vous recontacte. »

◆ 4.13 — Message "merci d'avoir téléchargé le guide"

Automatisation : #3 + #1

👉 **Message :**

« Bonjour, ici Sonia.
Merci pour votre intérêt pour le guide.
Si jamais vous voulez qu'on regarde votre situation ensemble, même juste pour avoir une idée plus claire, je suis là. »

◆ 4.14 — Message "réception alerte confirmée" (Acheteurs)

👉 **Message :**

« Bonjour, ici Sonia — votre alerte immobilière personnalisée est maintenant activée.
Dès qu'une propriété correspond à vos critères, vous allez la recevoir automatiquement.
Si vous voyez quelque chose que vous aimez, envoyez-moi un texto. »



Résultat :

Tu as **toutes les phrases officielles, tous les messages, tous les scripts**, déjà prêts à intégrer.

● BLOC 5 — SUIVI DES ANCIENS CLIENTS (POST-TRANSACTION)

(À copier-coller tel quel dans le dossier CRM)

5.0 OBJECTIF DU MODULE

Créer un système AUTOMATISÉ pour :

- rester dans la vie des anciens clients
- te positionner comme leur courtière à vie
- générer des **références, des reventes, des achats futurs**
- ne plus JAMAIS « disparaître » après une transaction

Et ça roule tout seul.

5.1 DÉCLENCHEMENT

Ce module se déclenche automatiquement quand :

- une transaction est marquée « **vendue** » ou « **achetée** » dans le CRM
- un lead passe au tag : **CLIENT – VENTE TERMINÉE**
- ou **CLIENT – ACHAT TERMINÉ**

Tu dois ajouter ces deux tags :

- Client_Vendeur_Closé
 - Client_Acheteur_Closé
-

5.2 ACTION AUTOMATIQUE QUAND LE TAG ENTRE

IMMÉDIATEMENT au moment où le tag est appliqué :

➤ Automatisation A — Message de remerciement final

Envoyer : SMS OU courriel (préférer SMS)

Message :

Bonjour, ici Sonia Rose de Rémax.
Je voulais simplement vous remercier encore pour votre confiance.
Si jamais vous avez des questions après la transaction, je suis toujours disponible.
Bonne installation et à bientôt!

5.3 SÉQUENCE SUR 12 MOIS (AUTOMATISÉE)

Mon CRM doit programmer ces 6 suivis automatiquement :

➤ 1 — Semaine 2 : Petit suivi installation

Bonjour, ici Sonia.
Juste un mini suivi pour vous assurer que tout se passe bien depuis votre déménagement.
Si vous avez besoin de quoi que ce soit, je suis là.

➤ 2 — Mois 1 : Vérification entretien / questions

Bonjour, ici Sonia.
Je voulais juste m'assurer que tout se déroule bien dans votre nouvelle propriété.
Si vous avez une question ou un projet en tête, n'hésitez pas.

➤ 3 — Mois 3 : Message neutre / rester présent

Bonjour!
J'espère que vous profitez bien de votre maison.
Si vous avez besoin d'une estimation pour assurances ou pour un projet futur, je peux vous le préparer rapidement.

➤ 4 — Mois 6 : Message simple

Bonjour!

Juste un petit mot pour vous dire que si vous avez un ami ou un proche qui pense vendre ou acheter, vous pouvez me référer sans gêne.

Je vais m'en occuper avec plaisir.

➤ 5 — Mois 9 : « Just checking in »

Bonjour!

Je voulais juste faire un petit suivi annuel.

Si quelque chose a changé dans votre situation, faites-moi signe.

➤ 6 — Mois 12 : Message anniversaire transaction

Par SMS + par courriel

Bonjour!

Ça fait déjà un an depuis votre achat/vente!

Si vous voulez une nouvelle mise à jour de la valeur de votre propriété, je peux vous préparer ça gratuitement.

Déclenche ensuite :

→ tag : Client_Annuel

→ entre dans le suivi long terme (infolettre + réchauffage annuel)

5.4 SUIVI ANNUEL (APRÈS LA 1re ANNÉE)

Chaque année :

- automatisation 1 fois par année : « Mise à jour gratuite de la valeur marchande »
- ajout dans infolettre mensuelle
- suivi annuel « checking in »

Message annuel :

Bonjour!

Petit suivi rapide juste pour vous offrir une mise à jour de la valeur marchande de votre propriété.

Si ça vous intéresse, je peux vous l'envoyer.

5.5 INCLUS AUSSI : FÊTES + ANNIVERSAIRE (AUTOMATISÉ)

À programmer :

Anniversaire du client

Message automatique + ta vidéo (quand prête)

Bonjour!
Je voulais juste vous souhaiter bonne fête!
Passez une belle journée!

Noël / Temps des Fêtes

Bonjour!
Je vous souhaite un merveilleux temps des Fêtes.
Merci encore d'avoir fait affaire avec moi cette année.

5.6 CE QUE TU DOIS OBLIGATOIUREMENT FAIRE:

- Créer le tag Client_Vendeur_Closé
- Créer le tag Client_Acheteur_Closé
- Créer l'automatisation qui se déclenche dès qu'un des deux tags est appliqué
 - Programmer les 6 messages sur 12 mois
 - Programmer le cycle annuel
 - Programmer les dates importantes (anniversaires + Noël)
 - S'assurer que les messages sortent DU NUMÉRO CRM
 - Rediriger les appels du numéro CRM vers ton cell
 - Faire afficher tout dans ta fiche client dans le CRM