

PROGRAMME DE FORMATION « L'ART DE LA RELATION PATRIMONIALE »

Objectifs A l'issue de cette formation le stagiaire doit être capable de :	Comprendre les mécanismes psychologiques qui gouvernent le comportement de l'investisseur immobilier Maîtriser un processus complet de relation client longue durée — de la reprise de contact à la restitution d'étude Développer une posture commerciale désintéressée qui génère naturellement de la confiance et du réinvestissement Utiliser les indicateurs de performance comme matière à partager plutôt que comme obligation administrative Construire un tunnel de conversion patrimonial adapté au contexte du professionnel du patrimoine
Durée de la Formation Horaires	7 heures 9H00 à 12h30 & 14h00 à 17h30
Publics	Idéalement réservés aux professionnels du patrimoine et/ou aux professionnels de l'immobilier d'investissement
Pré requis	Exercer ou avoir exercé une activité de conseil en investissement immobilier Détenir une habilitation professionnelle en vigueur (carte T, CIF ou équivalent) Aucun prérequis technique spécifique La formation est accessible à tout niveau d'expérience
Organisation	Formation collective dispensée par l'organisme en présentiel et/ou en visioconférence.
Modalités pédagogiques et techniques mises en œuvre	Modalités pédagogiques : Apports théoriques Remise d'un book en support papier à chaque participant pour suivi et prise de note en vue de préparer le quiz (16 questions) de validation qui aura lieu en fin de séance Moyens techniques : Visioconférence : Le cours est adressé à l'apprenant 30 minutes avant le début de la formation par mail. Le cours sera diffusé par partage d'écran et commenté par le formateur. Les participants auront la possibilité de poser des questions pendant le cours au formateur. Présentiel : Salle équipée, vidéoprojecteur, paperboard Les formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre une formation merci de nous contacter afin que nous prenions les mesures nécessaires

Moyens d'évaluation	Questionnaire d'évaluation de la formation : Quizz en fin de formation permettant d'évaluer les connaissances acquises. En cas de réponses positives à hauteur de 75% et plus, une attestation de réussite est délivrée.
Intervenante	Brigitte Courgeon – Fondatrice et formatrice de l'organisme de formation CELESTINA FORMATIONS qui dispense des formations réservées exclusivement aux professionnels du patrimoine.
Prix	300 H.T. Soit 360 euros TTC
Programme	La posture du professionnel Analyse du contexte post-2022 : marché plus exigeant, clients plus méfiants Les trois piliers de la posture : considération, expertise, transparence La statistique clé : 1 client sur 4 voit sa situation évoluer tous les 4 ans Les événements déclencheurs patrimoniaux (fin d'études, héritage, fin de crédit...) Pourquoi le suivi est le meilleur acte commercial qui soit La psychologie de l'investisseur Introduction à la finance comportementale (Kahneman, théorie des perspectives) Les 5 biais les plus courants en investissement immobilier : ancrage, aversion aux pertes, excès de confiance, biais de confirmation, effet de dotation Reconnaître les biais dans le discours client lors d'un entretien Le cadre rationnel comme antidote : définir une 'bonne opération' de façon arbitraire Transformer une tension en opportunité de renforcement de confiance Post vente - La reprise de contact avec un client La structure de l'appel en 4 temps : accroche, diagnostic, gestion de la réponse, proposition La posture désintéressée comme stratégie commerciale supérieure Scénario positif : enchaîner les questions pour faire émerger les doutes latents Scénario négatif : laisser le client 'vider son sac' sans perdre l'autorité La transition naturelle vers la proposition de suivi ou rétrospective Scripts de reprise de contact : analyse et personnalisation L'importance de la remise à jour des informations client dans le processus Structure et formulation du mail de collecte : ce qui crée la coopération La liste des pièces justificatives et leur logique pédagogique Mentionner l'échéance de revente comme levier de motivation La délégation à une collaboratrice : ce qui change, ce qui ne change pas Le mail de prise de RDV : sobriété et efficacité L'entretien de restitution – historique et présentation des résultats Poser le cadre rationnel dès l'entrée : la définition arbitraire d'une bonne opération La machine à remonter le temps : reconstituer le scénario d'origine Lecture de la page 1 de l'étude Vaerdict : survol fluide sans validation systématique Les deux colonnes : Etude de référence vs Résultat ajusté — comment présenter les écarts La ligne F8 et le rôle des bénéfices fonciers comme déclencheur commercial La conclusion qui ouvre : de la restitution à la recommandation naturelle Démonstration en direct sur un cas fil rouge avec l'outil Vaerdict Atelier pratique – mise en situation - simulation d'entretien Simulation complète du processus en 4 étapes sur 3 scénarios :

	Le client satisfait Le client déçu Le client passif conclusion
--	---