

Maîtrisez vos rendez-vous vendeurs pour signer plus de mandats

R1

Préparez le 1^{er} RDV comme un vrai professionnel :

- Faites un repérage des lieux avant le jour J du votre 1^{er} RDV
- Vous devez connaître votre secteur sur le bout des doigts
- Préparez votre matériel, c'est-à-dire vos outils – fiche découverte, cartes de visites etc. *Vous pouvez vous référer à l' "Arsenal du bon agent ", mis à votre disposition sur le Drive.*

Maîtrisez les 8 étapes de son 1^{er} RDV

LES 8 ÉTAPES DU RENDEZ-VOUS (R1)

1. ENTRE LA VOITURE ET LA PORTE D'ENTRÉE
2. LA PORTE S'OUVRE
3. LA MAITRISE DE L'INSTALLATION
4. PRENDRE LE CONTRÔLE DE LA CONVERSATION
5. LA DÉCOUVERTE DU CLIENT
6. LA VISITE DE LA PROPRIÉTÉ
7. PROGRAMMER LE RDV 2 DE SIGNATURE
8. PRENDRE CONGÉ

Durée

30 à 40 min maximum

Avant d'entrer chez votre client

- Vous devez arriver en avance (au moins 5 min.) et vous garer un peu plus loin. Vous devez être concentré et focus.
- Créer un climat favorable à l'échange. Soyez souriant(e), présentez-vous et donnez votre carte de visite. Vous devez diriger le RDV, évitez la visite immédiate du bien.
- Établissez un lien avec le propriétaire. Soyez observateur et complimentez le de façon sincère quand la situation s'y prête.



Maîtrisez l'installation et prenez contrôle du RDV

- Installez vous à côté du client pour faire le point AVANT la visite de la maison.
- Évitez de vous mettre en face de votre client ou à proximité immédiate. Préférez l'angle d'une table.
- Prenez la contrôle de la conversation. Montrez que vous êtes LE professionnel dont il a besoin.



Les piliers d'une bonne découverte d'un client vendeur

- Identifier dans quel catégorie se place votre client, envie de vendre ou besoin de vendre ?
- La découverte client vous permet de construire un argumentaire sur mesure pour votre 2em RDV (R2).

- L'écoute active, la reformulation et la synchronisation sont les clés d'un RDV réussi.

Les questions du script de découverte du client vendeur

- Imprimez le document et utilisez le comme support pour découvrir le client.
- Comprendre les besoins et exigences du vendeur, grâce à des questions concernant son passé, son présent et son futur.
- Pratiquez l'écoute active. Gardez en tête que vous ne devez parler que 30 % du temps, contre 70 % pour le vendeur.
- Attention à ne pas émettre de jugement. Évitez également les préjugés.

Visitez la propriété du vendeur et programmer le 2em RDV (R2)

- Demander au vendeur s'il a des questions avant de vous faire visiter la propriété. Vous vous assurez ainsi que tout est parfaitement compris et qu'il n'y a pas de zones d'ombres de son côté.
- La visite doit être faite par le propriétaire. Restez objectif et prenez des notes (vous devez tout savoir). Ne dévalorisez JAMAIS le bien.
- Planifiez le 2em RDV et expliquez ce qui va être fait pour lui (exemple : analyse comparative du marché) et pourquoi c'est important.

La conclusion du 1^{er} RDV

Vous êtes le Partenaire du vendeur et non un futur acheteur ;

Faites part de vos stratégies et de votre connaissance du secteur (chiffres sur les ventes dans le quartier, etc.). Cela lui permettra de comprendre le positionnement du prix suggéré ;

Démontrez à votre client l'investissement en temps et en argent que nécessite la mise en marché d'une propriété.



SCRIPT DU RENDEZ-VOUS DE PRISE DE CONTACT

R1

SE PRÉSENTER ET CRÉER UN CLIMAT FAVORABLE À L'ÉCHANGE

1. « Bonjour Madame, Monsieur (**nom**) _____, je suis (**prénom, nom**) _____ d'ISP Group. Nous avons rendez-vous pour que je vois votre maison. »
2. « Merci de me recevoir : Tenez, voici ma carte de visite.»
3. « Je vais retirer mes chaussures. »
4. « J'aime vraiment beaucoup _____ parce que _____ »

PRENDRE LE CONTRÔLE DU RENDEZ-VOUS

5. « Avant de visiter votre maison, j'ai quelques informations à vous demander. Préférez-vous qu'on s'assoie à la table de la cuisine ou la table de la salle à manger ? »
6. « Où avez-vous l'habitude de vous asseoir ? »

PRENDRE LE CONTRÔLE DE LA CONVERSATION

7. « Afin que notre rendez-vous soit profitable autant pour vous que pour moi, je vous propose qu'il se déroule de la façon suivante :

- Tout d'abord, j'ai des informations à vous demander.

- Ensuite, je souhaiterais que vous me fassiez visiter votre maison comme si j'étais un acheteur, comme vous avez l'habitude de le faire.
- Après on pourra revenir à la table : je consulterai le certificat de propriété et la taxe foncière que je vous ai demandé de préparer.
- Pour finir, je vous expliquerai ce que je peux faire pour vous.
Est-ce que cela vous convient comme cela ? »

8. Bon, j'ai beau avoir une bonne mémoire, je ne veux rien oublier donc je vais prendre des notes. »

DÉCOUVERTE VENDEUR AVPP* : LES QUESTIONS

Posez les questions, notez les réponses, n'argumentez pas !

QUESTIONS SUR LA MOTIVATION

1. « Quand vous aurez vendu, où irez-vous habiter ? »
2. « Quand voulez-vous déménager idéalement ? Impérativement ? »
3. « Pourquoi voulez-vous déménager ? »
4. « Que ferez-vous, si vous ne vendez pas ? »

**AVPP- à vendre par particuliers*

QUESTION SUR L'EXPÉRIENCE DE VENTE DANS LE PASSÉ

5. « Combien de propriétés avez-vous vendues ? »
6. « À quand remonte votre dernière expérience ? »
7. « Par quel biais ? Vente entre particuliers ? Par des professionnels d'immobilier ? »
8. « Comment cela s'est-il passé ? »

QUESTIONS SUR L'EXPÉRIENCE ACTUELLE

PASSÉ

9. « Quand avez-vous acheté votre propriété ? »
10. « Qu'est-ce qui vous a donné envie de l'acheter ? »
11. « Qu'aimez-vous le plus dans votre propriété ? Le moins ? »
12. « Quels travaux avez-vous effectués ? »

PRÉSENT

13. « Depuis combien de temps votre propriété est-elle sur le marché ? »
14. « Effectuez-vous une présélection des acheteurs au téléphone ? Comment vous y prenez vous ? »
15. « Combien de visites avez-vous eues ? »
16. « Qui effectue les visites ? Comment vous y prenez vous ? »
17. « Quels sont les commentaires des visiteurs ? »
18. « Quels sont les résultats obtenus ? Pourquoi d'après vous ? »
19. « Comment avez-vous déterminé le prix de vente ? »

FUTUR

20. « Quelle est la flexibilité du prix de vente si un acheteur est intéressé ? »
21. « Pourquoi avez-vous décidé de vendre sans courtier ? »
22. « Si vous faisiez appel aux services d'un courtier, à qui vous adresseriez-vous ? »
Comment l'avez-vous connu ? »
23. « Si vous faisiez appel à un courtier, que pensez-vous qu'il pourrait faire pour vendre votre maison ? »
24. « Quel délai vous êtes-vous donné avant de songer à interviewer le courtier qui sera en mesure de trouver le meilleur acheteur pour votre propriété ? »
25. « Avez-vous des questions avant de me faire visiter votre maison ? »

Visitez la maison et posez des questions sur la maison, prenez des notes.

APRÈS LA VISITE

26. « Merci de m'avoir présenté votre maison. Maintenant, j'aimerais consulter votre certificat de propriété et votre taxe foncière s'il vous plaît. »
27. « Maintenant je vais vous expliquer ce que je peux faire pour vous. »
28. « Il y a 2 choses que je peux faire pour vous. »
29. « La 1ere, c'est une analyse comparative de marché complète.

Une analyse comparative de marché complète, qu'est-ce que c'est ?

C'est comme une photographie, un polaroid, du marché en zoomant sur votre maison au travers des yeux d'un acheteur. Pas vos yeux, pas les miens, les yeux de ceux qui achètent, ceux qui investissent, ceux qui payent : les acheteurs.

Qu'est ce qu'on va retrouver dans cette analyse comparative de marché ?

On va retrouver principalement 3 choses :

1. Les maisons à vendre : Des maisons comparables à la vôtre et qui sont à vendre. Ceci va nous montrer quelles sont les maisons que les acheteurs visitent aussi pendant qu'ils viennent voir la vôtre. C'est donc notre compétition.

2. Les maisons expirées : On va aussi comparer avec des maisons « expirées ». Expirées c'est du jargon de courtier : expirés ça veut dire c'est invendu, ça ne se vend pas ! Ça nous indique à partir de quel prix les acheteurs se désintéressent, se détournent d'une maison comme la vôtre.

3. Les maisons vendues : Comparer votre maison avec celles qui sont vendues et qui sont comparables à la vôtre va nous indiquer quelle fourchette de prix les acheteurs sont prêts à payer pour une maison comme la vôtre.

Dites-moi, voyez-vous l'intérêt, pour vous, de disposer de ces informations pour **vous** positionner de la meilleure des façons, de façon stratégique sur le marché actuel pour aller chercher et intéresser les meilleurs acheteurs qui seront prêts à payer le meilleur prix pour vous ?

L'élément du prix c'est une chose, mais le prix ne fait pas tout, loin de là. »

30. « La 2e chose que je peux faire pour vous c'est **un plan d'action**.

Qu'est que le plan de match va nous permettre d'obtenir ?

Le plan d'action va nous permettre d'aller chercher et trouver le meilleur acheteur qui va être capable de payer le meilleur prix, et ce dans les meilleurs délais pour vous. »

31. « Dites-moi, est-ce que obtenir le meilleur prix et dans les meilleurs délais pour vous, est-ce un objectif que vous souhaitez atteindre ? »

32. « Très bien. Pour cela, il me faut 2 à 3 heures de travail à mon bureau pour préparer soigneusement votre analyse comparative de marché ainsi que le plan de match pour votre maison. Je pourrais venir vous restituer les résultats de mon travail soit demain ou après-demain, qu'est-ce qui vous convient le mieux ? »

33. « Avant que je retourne au bureau pour travailler sur les éléments que je vous ai mentionnés est ce que vous avez des questions ? »

34. « Très bien, donc on se voit (date)_____. Bonne fin de journée. »