

Eligible CPF

Bac+3

100% en ligne



Durée estimée*:

60h

4 mois



Tarif pour les particuliers :

1 990 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Bloc de

compétences

Niveau 6

(Bac+3)

En partenariat académique avec **ESG**

Créez une relation client inoubliable, engageante et durable dans un parcours d'achat immobilier exigeant.

Dans cette formation, vous apprendrez à renforcer la relation client à chaque étape du parcours immobilier. Du marketing relationnel à la personnalisation via l'IA, en passant par la fidélisation digitale et la gestion des litiges, vous saurez offrir une expérience sur mesure. Vous explorerez aussi les étapes clés de la commercialisation d'un bien immobilier : offre d'achat, acte de vente, diagnostics, fiscalité...

Vous serez capable de :

- Améliorer la relation client grâce aux outils du marketing relationnel.
- Offrir une expérience client immersive et différenciante.
- Maîtriser les étapes de la vente immobilière (offre, avant-contrats, fiscalité).
- Anticiper, traiter et transformer les litiges en opportunités de fidélisation.

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : (?)

✓ **Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de compétences**

Bloc RNCP41114BC03 Gérer l'expérience et la fidélisation client de la certification professionnelle "Responsable du Développement commercial", de niveau 6 délivrée par ESG CV, reconnue par l'Etat et les entreprises, et attestant de la capacité de l'apprenant à exercer le métier visé. Elle est enregistrée au RNCP sous le code 41114 par décision de France Compétences le 18/07/25, NSF 312

✓ **Attestation de fin de formation** &

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Inclus dans votre formation :

- **Cours écrits et vidéos à la demande**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay**
- **Accompagnement et suivi pédagogique**
- **Projets professionnels**
- **Coaching carrière**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**
- **Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾**
- **Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾**

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ Voir les **CGV Studi**

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Découvrir le secteur de l'immobilier

Découvrir le secteur de l'immobilier

- Les marchés immobiliers
- Importance et spécificité de l'économie immobilière
- La structure du marché des acteurs de l'immobilier
- Les caractéristiques des marchés immobiliers professionnels
- La diversité des acteurs
- Les interactions des marchés étrangers et du marché français
- Les conventions collectives de l'immobilier
- Application : Saisir les spécificités du secteur immobilier

Comprendre l'environnement économique de l'immobilier

- Du marché des biens et services aux marchés immobiliers
- La densité et la répartition de la population de propriétaires et locataires
- Le poids de l'immobilier dans l'économie
- Cycle économique en immobilier
- Les marchés immobiliers résidentiels
- L'influence des variables démographiques et sociales
- Application - L'économie, le marché et les entreprises de l'immobilier

Maîtriser les données architecturales et urbanistiques liées aux biens

- Les systèmes constructifs et les matériaux de construction
- L'impact du style architectural sur la valeur des biens
- Application - Les styles architecturaux, habitat et construction et urbanisme
- Le parc immobilier français existant
- Le bâti neuf : de la réglementation thermique à la réglementation énergétique
- La réhabilitation énergétique du bâti existant
- L'accessibilité et la sécurité
- Les règles applicables à l'acte de construire
- Les règles de l'urbanisme
- Les autorisations administratives pour la construction
- Le mal-logement
- La prise en compte du développement durable
- Application - La prise en compte des préoccupations sociétales et environnementales

Les bases de l'anglais appliquées à l'immobilier

- Welcome to our real estate agency
- Guiding a prospective client
- Solving conflicts
- Making a sell
- Advising investors
- Managing shared properties
- Arguing in all situations
- Application - Case Study

Gérer l'expérience et la fidélisation client en immobilier

Mesurer la satisfaction client

- La relation client
- La connaissance client
- Les outils du marketing relationnel
- Le diagnostic de performance

Analyse avancée du parcours client

- La cartographie détaillée du parcours d'achat multicanal
- L'identification et l'analyse des points de friction
- La mesure et l'optimisation des moments de satisfaction
- Analyse des données comportementales et émotionnelles du client
- Personnalisation du parcours client basée sur l'intelligence artificielle

Appréhender la relation client en fonction de la cible

- Le marketing relationnel
- Les outils du marketing relationnel
- Les programmes de fidélisation
- La valorisation de la marque par la fidélisation
- Application : Appréhender la relation client en fonction de la cible

Proposer une expérience client immersive et novatrice

- Introduction au marketing expérientiel
- Marketing sensoriel
- Marketing immersif
- La thématisation et la théâtralisation du point de vente
- Le phygital
- Le marketing alternatif
- Le vendeur augmenté
- Le vendeur virtuel
- Application - Conduire la prospection et la fidélisation clients

Concevoir une stratégie de fidélisation

- Les étapes pour réussir sa fidélisation
- La fidélisation via le digital
- L'évaluation des actions de fidélisation
- Les habitudes de consommation
- L'anticipation des besoins et des attentes des consommateurs

Anticiper et traiter les litiges

- Les réclamations
- Traiter les réclamations

- Utiliser le Pareto des réclamations
- Définir les coûts de réclamations
- Traitement et suivi des réclamations
- Suivi et restauration de l'e-réputation après un litige client

Rétablir son image suite à un litige

- La réputation et l'e-réputation
- Les suites d'un bad buzz
- Les acteurs de la réputation et e-réputation
- L'audit de la réputation

Développer et fidéliser sa clientèle immobilière

- La fidélisation et gestion de la relation client dans le domaine de l'immobilier
- L'offre d'achat
- L'analyse financière de l'acquéreur
- Les droits d'enregistrement et la TVA
- La plus value
- La défiscalisation
- La fiscalité du propriétaire
- Le mandat de vente
- Les avant-contrats
- L'acte de vente
- Les diagnostics obligatoires
- Les garanties dues à l'acquéreur
- La facturation
- Application: La commercialisation des biens et conseil de financement

Modalités

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation préparant au Titre visé, le candidat doit :

- Etre titulaire d'un Diplôme ou d'un Titre de niveau 5 (Bac+2) (y compris diplôme étranger) dans le domaine visé par le titre

OU

- Avoir validé 120 crédits ECTS dans le domaine visé par le titre

OU

- Etre titulaire d'un Diplôme ou d'un Titre de niveau 5 (Bac+2) (y compris diplôme étranger) et justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de minimum 12 mois

OU

- Avoir validé 120 crédits ECTS et justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de minimum 12 mois

OU

- Etre titulaire d'un Diplôme ou d'un Titre de niveau 4 (Bac) et justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de minimum 24 mois

Si vous ne remplissez pas ces conditions, contactez nos conseillers pour étudier votre admissibilité.

Examen :

Mois d'examen : Juin, Décembre

Lieu : En ligne

Pour obtenir le Titre, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- Mise en situation professionnelle (écrit) et argumentation du plan de fidélisation (vidéo)

Certification :

Certification : Bloc RNCP41114BC03 Gérer l'expérience et la fidélisation client de la certification professionnelle "Responsable du Développement commercial", de niveau 6 délivrée par ESG CV, reconnue par l'Etat et les entreprises, et attestant de la capacité de l'apprenant à exercer le métier visé. Elle est enregistrée au RNCP sous le code 41114 par décision de France Compétences le 18/07/25, NSF 312

Certificateur : ESG Ecoles de commerce

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr