



FORMATION DE CONSEILLER
en
TRANSACTION IMMOBILIERE
par
CLÉS & SERENITE

SOMMAIRE

Introduction de la formation – Clés & Sérénité

Module 1 : Le rôle du conseiller en immobilier

Module 2 – Qualités personnelles et compétences requises

Module 3 – Environnement juridique et loi Hoguet

Module 4 – Les mandats de vente et de recherche

Module 5 – Estimation d'un bien immobilier

Module 6 – La prospection efficace

Module 7 – La prise de mandat

Module 8 – La découverte acquéreur

Module 9 – La qualification du projet de vente

Module 10 – L'organisation des visites

Module 11 – Recevoir et négocier une offre d'achat

Module 12 – Le compromis de vente

Module 13 – Le suivi jusqu'à l'acte authentique

Module 14 – La relation client durable

Module 15 – Posture professionnelle et éthique du conseiller

Conclusion de la formation – Clés & Sérénité

Introduction à la formation – Conseiller Immobilier Transaction

Bienvenue chez Clés & Sérénité !

Nous sommes ravis de vous accueillir au sein de notre équipe et de vous accompagner dans vos premiers pas dans ce métier passionnant et exigeant qu'est la transaction immobilière.

Cette formation a été conçue spécialement pour les nouveaux conseillers, sans prérequis techniques. Elle a pour vocation de vous transmettre les fondamentaux du métier, les bonnes pratiques de terrain, et les règles à connaître pour démarrer efficacement et en toute confiance.

Pourquoi cette formation ?

Parce que nous savons qu'un conseiller bien formé est un conseiller efficace, rassuré et serein face à ses premières missions.

Parce que chez Clés & Sérénité, nous misons sur l'humain, la qualité de service, et la rigueur professionnelle.

Parce que nous voulons que chaque membre de notre équipe soit fièrement autonome, tout en bénéficiant du soutien permanent de l'agence.

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Présenter notre métier et nos services avec clarté
- ✓ Réaliser une estimation cohérente et argumentée
- ✓ Expliquer les différents types de mandats et leurs portées
- ✓ Mener un entretien vendeur ou acquéreur structuré
- ✓ Accompagner vos clients du premier contact jusqu'à la signature de l'acte authentique
- ✓ Agir avec éthique, méthode et professionnalisme

Prenez votre temps pour lire, relire, et assimiler chaque module. Cette formation est là pour vous donner un cap, un cadre, et une base solide.

Le reste ? C'est vous, votre énergie, votre écoute, votre implication, et vos ambitions.

Bienvenue dans l'aventure,

L'équipe Clés & Sérénité

Module 1 – Le rôle du conseiller immobilier

Le conseiller immobilier est l'intermédiaire stratégique entre le vendeur et l'acheteur. Il détecte les besoins, sécurise les transactions, organise les visites, négocie les offres, et coordonne le processus jusqu'à la signature de l'acte authentique. Il doit connaître le marché, être rigoureux, réactif, et créer une relation de confiance avec ses clients.

Module 2 – Qualités personnelles et compétences requises

Les compétences clés sont : écoute, organisation, autonomie, persévérance, gestion du stress, rigueur juridique, et adaptabilité. Le conseiller doit aussi être à l'aise avec les outils numériques et avoir un bon relationnel.

Module 3 – Environnement juridique et loi Hoguet

Objectifs du module

- Comprendre le cadre légal dans lequel s'exerce la profession
- Identifier les obligations imposées par la loi Hoguet
- Appliquer correctement les règles juridiques dans la pratique quotidienne

La loi Hoguet : fondement de la profession

La loi n°70-9 du 2 janvier 1970, dite loi Hoguet, encadre les activités des professionnels de l'immobilier. Elle vise à protéger les consommateurs et à garantir une certaine transparence dans les transactions immobilières.

Cette loi s'applique aux activités de :

- Vente et achat de biens immobiliers
- Location de logements
- Gestion locative
- Syndic de copropriété

Chez Clés & Sérénité, nos conseillers se consacrent uniquement à la transaction.

Les conditions pour exercer

1. La carte professionnelle

Tout professionnel de l'immobilier doit être titulaire d'une carte professionnelle délivrée par la CCI. Elle doit mentionner 'Transactions sur immeubles et fonds de commerce' (carte T).

Conditions :

- Diplôme ou expérience
- RCP
- Garantie financière si manipulation de fonds

Chez Clés & Sérénité, tous les mandats sont exercés sous la carte professionnelle de la SAS.

2. Le mandat écrit obligatoire

Avant toute action commerciale, le conseiller doit disposer d'un mandat signé.

Obligations :

- Inscription au registre
- Conservation de l'original

- Honoraires précisés
- Durée et résiliation claires

3. Registre des mandats

Clés & Sérénité tient un registre numéroté des mandats (simples, exclusifs, semi-exclusifs). Consultable par la DGCCRF en cas de contrôle.

Obligations d'affichage

- Honoraires affichés en vitrine et annonces
- Mentions obligatoires : DPE, surface loi Carrez, honoraires inclus ou non
- Vérité des informations obligatoire dans la publicité

Règles de perception des fonds

Un conseiller ne peut encaisser aucun acompte ou dépôt, les fonds sont gérés par le notaire.

Sanctions en cas de non-respect

Toute activité sans carte ou mandat signé = exercice illégal de la profession.

Sanctions :

- Amende jusqu'à 7 500€
- Interdiction d'exercer
- Non-paiement des honoraires

Conseil terrain ✨

Assurez-vous toujours que votre mandat est signé avant toute diffusion. Ne prenez jamais d'engagement verbal.

À retenir ✨

- La loi Hoguet encadre la profession
- Toute action nécessite un mandat signé
- Le conseiller agit sous la carte professionnelle
- Les procédures conditionnent le paiement des honoraires

Module 4 – Les mandats de vente et de recherche

Objectifs du module

- Comprendre ce que sont les mandats de vente et de recherche
- Connaître les différents types de mandats : simple, exclusif, semi-exclusif
- Maîtriser les obligations juridiques et la durée d'un mandat
- Savoir expliquer les différences à un client
- Argumenter en faveur du mandat exclusif

Qu'est-ce qu'un mandat de vente ?

Un mandat de vente est un contrat par lequel un propriétaire (le mandant) donne à un professionnel de l'immobilier (le mandataire) le droit de rechercher un acquéreur pour son bien. Ce document est obligatoire pour toute mise en vente via un agent immobilier.

Le mandat doit être rédigé par écrit, daté, numéroté et signé en double exemplaire. Il précise :

- L'identité des parties

- Le bien concerné
- Le prix de vente
- Le type de mandat
- Les honoraires
- La durée du contrat

Les différents types de mandats de vente

1. Le mandat simple

Le vendeur peut confier son bien à plusieurs agences et le vendre lui-même sans frais.

Avantages : sentiment de liberté.

Inconvénients : moindre implication des agences, image brouillée du bien.

2. Le mandat exclusif

Le vendeur confie son bien à une seule agence. Même s'il vend seul, il devra payer la commission.

Avantages : implication maximale, suivi de qualité.

Inconvénients : nécessite une relation de confiance.

3. Le mandat semi-exclusif

Le bien est confié à une seule agence, mais le vendeur peut le vendre lui-même sans frais.

Avantages : compromis intéressant.

Inconvénients : l'agence est en concurrence avec le vendeur.

Durée du mandat

Durée légale initiale : 3 mois minimum. Renouvelable tacitement. Résiliable avec préavis de 15 jours en fin de période.

Obligations de l'agent

- Remettre un exemplaire signé au client après enregistrement chez Clés & Sérénité
- Afficher les honoraires
- Ne pas encaisser d'argent.

Conseil terrain ✨

Présentez l'exclusivité comme une stratégie gagnante : marketing renforcé, engagement de moyens, efficacité de la vente.

À retenir ✨

- Aucun bien ne peut être vendu sans mandat signé
- Le type de mandat influence directement la vente
- Le mandat exclusif est souvent plus efficace
- Le mandat doit être clair, daté, signé, enregistré

Le mandat de recherche

Ce mandat est signé par l'acquéreur, qui confie à l'agence la mission de trouver un bien correspondant à ses critères.

- Obligatoire si vous prospectez pour un client acheteur
- Permet de sécuriser votre travail de recherche
- Peut être simple ou exclusif

Il permet de contractualiser la relation avec l'acquéreur, de mieux qualifier son projet et de justifier les démarches engagées pour lui.

Conseil terrain ✨

« Un mandat bien expliqué, c'est un client rassuré et un cadre clair pour travailler efficacement. »

Votre posture : rassurer, détailler les avantages concrets de l'exclusivité, proposer une clause d'essai ou une durée réduite.

À retenir ✨

- Le mandat est un contrat obligatoire et protecteur
- Chaque type de mandat répond à un besoin différent
- Le mandat de recherche valorise votre rôle auprès de l'acheteur
- Soyez clair, transparent et toujours rigoureux dans la signature

Module 5 – Estimation d'un bien immobilier

Objectifs du module

- Comprendre l'importance stratégique de l'estimation
- Maîtriser les critères techniques, juridiques et économiques d'évaluation
- Savoir expliquer le prix estimé au vendeur
- Gagner la confiance du client grâce à un discours transparent et professionnel

Pourquoi l'estimation est-elle cruciale ?

L'estimation est la première étape décisive du processus de vente. Un bien correctement estimé :

- Génère plus de visites
- Raccourcit les délais de vente
- Limite les marges de négociation
- Évite les blocages liés à une surévaluation

Une surestimation entraîne une perte de temps, une image dégradée du bien et une vente à terme à un prix inférieur.

Critères de l'estimation

1. Critères techniques

- Surface habitable (loi Carrez pour les appartements)
- Nombre de pièces, configuration, luminosité
- État général, rénovation à prévoir, équipements
- Étage, présence d'ascenseur

2. Critères juridiques

- Situation dans la copropriété (règlement, charges)
- Servitudes éventuelles (droit de passage, mitoyenneté)
- Conformité urbanistique (extension, permis, division)

3. Critères de localisation

- Adresse précise, quartier
- Proximité commerces, transports, écoles
- Attractivité du secteur

4. Le marché local

- Comparaison avec des biens similaires vendus récemment (dans un rayon de 500 m à 1 km)
- Biens actuellement en vente (analyse concurrentielle)
- Délai de vente moyen sur le secteur

Méthodes d'estimation

1. L'analyse comparative de marché (ACM)

Exemple : Appartement T3 de 65 m² avec balcon, ventes récentes : 238 000 €, 245 000 €, 240 000 € → estimation entre 238 000 € et 245 000 €.

2. Le prix au mètre carré

3. Le coefficient de pondération

4. La méthode par capitalisation du revenu (cas spécifique de l'investissement locatif)

Présenter une estimation au vendeur

- Expliquer la méthode de calcul
- Justifier avec des ventes récentes
- Mettre en valeur les qualités du bien
- Proposer une stratégie de prix réaliste

Conseil terrain ✨

"Faites de l'estimation un moment de conseil, pas seulement un chiffre. Proposez un document clair, illustré, et mettez en avant les forces du bien dans le contexte du marché local."

Cas pratique 📁

Un propriétaire pense que son appartement vaut 280 000 € (prix d'un voisin vendu il y a 2 ans). Votre estimation : 250 000 €. Expliquez calmement l'évolution du marché.

À retenir ✨

- Une estimation juste est la base d'une vente rapide et efficace
- Utilisez les ventes récentes comme références
- Évitez les estimations de complaisance
- Soyez transparent, pédagogique, et documenté
- Présentez toujours un avis de valeur écrit et signé
- Adaptez la méthode au type de bien (résidence principale, investissement, atypique)

Module 6 – La prospection efficace

Objectifs du module

- Comprendre l'enjeu de la prospection pour alimenter son portefeuille
- Identifier les différentes méthodes de prospection
- Savoir construire un discours efficace et structuré
- Développer une stratégie régulière et mesurable

Pourquoi prospecter ?

La prospection est la source de tout mandat.

- Créer et renouveler son portefeuille
- Développer sa notoriété locale
- Générer des recommandations (bouche-à-oreille)

Cibles de la prospection

- Propriétaires vendeurs
- Successions, divorces, départs en maison de retraite
- Copropriétaires
- Investisseurs

Canaux de prospection

1. Porte-à-porte
2. Prospection téléphonique
3. Boîtage
4. Réseaux sociaux et présence digitale
5. Recommandation

Étapes d'une bonne prospection

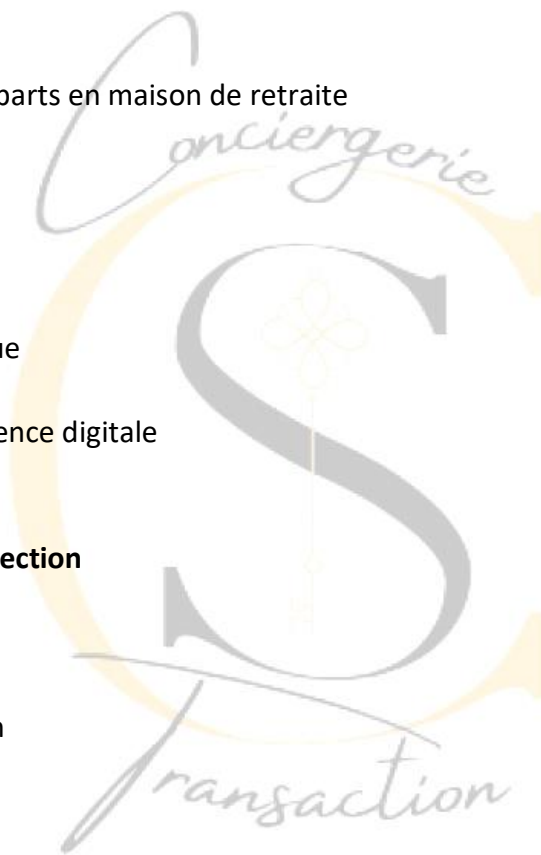
1. Préparation
2. Accroche personnalisée
3. Argumentaire structuré
4. Proposition d'estimation
5. Suivi post-visite

Conseil terrain ✨

La prospection est un marathon, pas un sprint. Mieux vaut 10 contacts bien suivis qu'un quartier fait en vitesse.

À retenir 🚀

- La prospection est la base de toute activité de vente
- Multipliez les canaux
- Soyez régulier et professionnel
- Préparez votre discours
- Soyez persévérant



Module 7 – La prise de mandat

Objectifs du module

- Savoir préparer et conduire un rendez-vous de prise de mandat
- Identifier les attentes du vendeur
- Présenter une estimation de manière convaincante
- Obtenir la signature d'un mandat dans les règles de l'art

Préparer le rendez-vous

Un rendez-vous de mandat ne s'improvise pas. Avant de vous déplacer :

- Analysez le bien (caractéristiques, marché, biens similaires)
- Préparez votre dossier d'estimation (avis de valeur, références comparables)
- Rassemblez les documents nécessaires (exemplaires de mandat, brochure, carte professionnelle...)

Comprendre le projet du vendeur

Durant le rendez-vous, écoutez activement :

- Pourquoi vend-il ? Quel est son objectif ?
- Quel est son délai ? A-t-il déjà un autre projet ?
- Quels sont ses doutes ou réticences ?

Un bon conseiller sait poser des questions ouvertes, reformuler, et créer un climat de confiance.

Présenter votre estimation

Utilisez l'estimation préparée pour :

- Valoriser les atouts du bien
- Expliquer objectivement les faiblesses
- Argumenter le prix proposé
- Comparer avec des ventes récentes (dossier imprimé si possible)

⚠ Ne jamais critiquer frontalement l'avis d'un vendeur mais expliquer avec pédagogie.

Convaincre de signer un mandat

Exposez les différents types de mandats (simple, exclusif, semi-exclusif).

Mettez en avant les avantages de l'exclusivité (meilleure visibilité, stratégie claire, efficacité).

Proposez un plan d'action :

- Visite virtuelle ? Photos pro ? Diffusion sur combien de portails ?
- Journées portes ouvertes ? Affichage ?

Assurez-vous que le vendeur comprenne :

- Les délais, les étapes, les obligations légales
- Les conditions de résiliation, le préavis, les honoraires

Conseil terrain ✨

"Une bonne prise de mandat, c'est 80 % d'écoute, 20 % de technique. Le client doit avoir envie de travailler avec vous, avant même de parler de chiffres."

Cas pratique 📁

Vous avez rendez-vous avec une propriétaire âgée qui a déjà vu deux agents. Elle semble méfiante et n'a pas de projet précis.

Votre mission : rassurez-la par votre professionnalisme, montrez-lui que vous avez compris son besoin, proposez un mandat simple et une stratégie sans pression.

À retenir ★

- Préparez chaque rendez-vous comme une présentation professionnelle
- Soyez à l'écoute des motivations et contraintes du vendeur
- Appuyez-vous sur des données concrètes pour présenter l'estimation
- Valorisez votre accompagnement et votre stratégie
- Visez la signature d'un mandat clair, justifié, et adapté au client

Module 8 – La découverte acquéreur

Objectifs du module

- Savoir mener un entretien structuré avec un acquéreur
- Identifier clairement ses critères, ses contraintes et sa motivation
- Gagner sa confiance pour un accompagnement personnalisé
- Préqualifier pour éviter les visites inutiles

Pourquoi cette étape est essentielle ?

La découverte est souvent négligée, pourtant elle évite de perdre du temps en visites inutiles, augmente les chances de transformer une visite en offre, et renforce la satisfaction du client.

Elle permet aussi d'anticiper d'éventuels freins (financement, délais, hésitations...).

Un acquéreur bien écouté est un acquéreur qui reste fidèle.

Les informations clés à recueillir

- Type de bien recherché (maison, appartement, terrain)
- Nombre de pièces, surface minimale
- Extérieur souhaité, étage avec ascenseur, garage
- Localisation précise (quartier, commune, distance travail)
- Budget (montant maximum et idéal)
- Financement : prêt validé ? apport personnel ?
- Délai d'achat souhaité (urgent, sous condition de vente...)
- Motivations profondes : premier achat ? agrandissement ? investissement ?

La méthode du questionnaire

Favorisez les questions ouvertes :

- "Que recherchez-vous exactement ?"
- "Qu'est-ce qui est indispensable pour vous ?"
- "Avez-vous déjà visité des biens ? Qu'en avez-vous pensé ?"

Soyez à l'écoute, reformulez les besoins, validez les priorités. Notez les informations dans une fiche acquéreur.

Préqualifier pour mieux cibler

Avant d'organiser une visite, vérifiez :

- Si le bien correspond bien aux critères
- Si le financement est réaliste
- Si le projet est suffisamment mûr

N'ayez pas peur de dire non à une visite inutile : vous gagnez du temps et vous renforcez votre crédibilité.

Conseil terrain ✨

"Vous êtes le guide de l'acquéreur. Montrez-lui que vous comprenez ses attentes mieux que les autres. Il vous restera fidèle."

À retenir ✨

- La découverte est une étape stratégique, pas une formalité
- Un bon questionnement = des visites ciblées
- Adaptez votre offre à leur vraie motivation, pas seulement à leurs critères
- Montrez de l'intérêt réel pour leur projet
- Documentez chaque échange pour affiner le suivi

Module 9 – La qualification du projet de vente

Objectifs du module

- Vérifier la cohérence et la faisabilité du projet de vente
- Identifier les motivations réelles du vendeur
- Définir un calendrier adapté
- Accompagner le client dans les étapes clés du processus

Pourquoi qualifier un projet de vente ?

Tous les projets de vente ne sont pas immédiatement réalisables. Avant de s'investir pleinement, il est essentiel de valider que :

- Le vendeur est réellement décidé
- Le bien est juridiquement et techniquement vendable
- Le prix souhaité est en adéquation avec le marché

Cela permet de mieux organiser son travail et d'éviter les faux départs ou les pertes de temps.

Les éléments à vérifier

1. Le degré d'engagement du vendeur

- Le vendeur a-t-il un autre projet ? (achat, déménagement...)
- Est-il le seul décisionnaire ou y a-t-il plusieurs indivisaires ?
- A-t-il déjà signé un mandat avec une autre agence ?

2. La situation juridique du bien

- Le vendeur est-il propriétaire du bien ?
- Le bien fait-il l'objet d'une succession, donation, indivision ?
- Existe-t-il des hypothèques ou servitudes ?

3. La situation technique

- Diagnostics réalisés ? (DPE, électricité, amiante...)
- Travaux récents ou à prévoir ?
- Conformité des installations ?

L'importance du calendrier

Le conseiller doit adapter son accompagnement au délai réel du vendeur :

- Vente urgente (mutation, divorce, rachat de crédit...)
- Vente anticipée (achat en VEFA, retraite dans 1 an...)
- Vente sans échéance fixée (investissement, bien secondaire)

Un calendrier clair permet de planifier les actions, fixer des objectifs, organiser les visites et les relances.

Anticiper les freins

Lors de la qualification, il est essentiel de repérer :

- Les freins financiers (crédit en cours, prêt relais...)
- Les freins émotionnels (attachement au bien, pression familiale)
- Les freins logistiques (déménagement, succession non réglée)

Le rôle du conseiller est de rassurer, d'informer, et parfois de proposer des solutions.

Conseil terrain ✨

« Un projet bien qualifié, c'est un projet bien accompagné. Ne partez pas tête baissée : validez d'abord que votre client est prêt. »

Cas pratique 📁

Un couple vous contacte pour estimer leur maison. Lors du rendez-vous, vous apprenez qu'ils attendent une mutation professionnelle, qu'ils n'ont pas encore trouvé de logement et que leur maison est en indivision avec un parent âgé.

Votre rôle : clarifier le contexte juridique, proposer un calendrier d'action réaliste, accompagner la mise en conformité des diagnostics et la signature d'un mandat simple.

À retenir ★

- Qualifier un projet permet de sécuriser la relation et d'optimiser votre travail
- Posez les bonnes questions dès le premier rendez-vous
- Vérifiez toujours la situation juridique et les délais réels
- Adaptez votre stratégie au niveau de maturité du vendeur
- Mieux vaut refuser un mandat mal engagé que de perdre du temps inutilement

Module 10 – L'organisation des visites

Objectifs du module

- Préparer des visites efficaces et sécurisées
- Savoir valoriser un bien pendant la visite
- Identifier les signaux d'intérêt de l'acquéreur
- Optimiser le suivi post-visite

Avant la visite : préparation essentielle

Une visite réussie commence bien avant que l'acheteur entre dans le bien :

- Vérifiez les informations sur le bien (superficie, charges, DPE...)
- Confirmez le rendez-vous avec le propriétaire et l'acheteur
- Ouvrez ou préparez les volets, les lumières, l'aération
- Éliminez les sources de distraction ou de gêne (animaux, désordre...)

Préparez une fiche synthétique du bien avec les points forts à mettre en avant.

Pendant la visite : posture professionnelle

- Soyez à l'heure et souriant(e)
- Laissez le client découvrir le bien à son rythme
- Ne parlez pas trop, mais soyez disponible pour répondre avec précision
- Mettez en avant les atouts objectifs : luminosité, calme, proximité commodités, agencement
- N'éludez pas les petits défauts : votre transparence renforcera votre crédibilité

Observez les réactions de l'acheteur (silence, questionnement, projections...).

Après la visite : suivi stratégique

- Demandez un retour à chaud dans les 2 heures
- Proposez une nouvelle visite si besoin
- Remontez les informations au vendeur de manière constructive
- Notez les remarques dans votre fiche client

Une visite bien suivie peut aboutir à une offre rapide, ou aider à réajuster votre sélection de biens.

Conseil terrain ✨

« Une bonne visite, c'est une mise en scène sobre et authentique du bien. Le client doit pouvoir s'y projeter sans effort. »

Cas pratique 🏠

Vous présentez une maison à un jeune couple. Ils semblent hésiter, ne posent pas beaucoup de questions, et se disent "pas sûrs". Pourtant, ils restent longtemps dans la pièce de vie et prennent des mesures.

Votre mission : creusez discrètement leur ressenti, proposez une seconde visite à un horaire différent, et préparez un argumentaire personnalisé pour lever leurs doutes.

À retenir ★

- Préparez chaque visite avec soin : coordination, lumière, propreté
- Adoptez une posture discrète mais disponible
- Valorisez le bien sans en faire trop
- Notez et analysez les retours
- Un bon suivi est aussi important que la visite elle-même

Module 11 – Recevoir et négocier une offre d'achat

Objectifs du module

- Savoir présenter une offre d'achat au vendeur
- Négocier dans l'intérêt des deux parties
- Gérer les situations délicates (offre basse, multiple, conditions suspensives)
- Sécuriser l'accord avant signature du compromis

Comprendre le rôle de l'offre

L'offre d'achat est une étape déterminante du processus. Elle formalise l'intérêt de l'acquéreur par écrit et sert de base à la négociation. Elle peut être :

- Acceptée en l'état par le vendeur
- Refusée
- Négociée (prix, délais, conditions)

Bien présenter l'offre au vendeur

Soyez factuel et professionnel :

- Présentez clairement le prix, les conditions, les délais
- Expliquez le profil de l'acquéreur (motivation, financement, sérieux)
- Restez neutre : vous êtes intermédiaire, pas partie prenante

Valorisez les éléments rassurants (prêt validé, offre écrite, délai court).

Négocier avec tact et méthode

En cas de contre-offre :

- Restez calme et mesuré
- Argumentez avec des faits (marché, travaux à prévoir, biens comparables)
- Rappelez les limites acceptables par l'acheteur si connues

Proposez des compromis :

- Ajustement du prix contre une libération rapide
- Acceptation d'un prix bas contre conditions plus favorables

Gérer les cas particuliers

Offre basse

- Ne jamais la rejeter sans discussion
- Requalifiez l'acheteur, proposez une contre-offre écrite

Offres multiples

- Restez éthique : informez chaque partie sans favoriser
- Aidez le vendeur à prendre une décision éclairée

Clauses suspensives

- Vérifiez leur cohérence et faisabilité (prêt, vente en chaîne...)
- Privilégiez des offres bien rédigées avec un notaire ou modèle agence

Conseil terrain ✨

« Une bonne négociation, ce n'est pas tirer vers le bas ou le haut : c'est faire en sorte que chacun reparte satisfait. »

Cas pratique 🏠

Un acheteur fait une offre 20 000 € sous le prix affiché pour une maison estimée à sa juste valeur. Le vendeur refuse catégoriquement. L'acquéreur est très motivé mais limite en financement.

Votre rôle : tenter un rapprochement intelligent, proposer une vente avec conditions optimisées (dates, mobilier laissé...), ou suggérer un ajustement du financement.

À retenir 📌

- Présentez l'offre avec objectivité et méthode
- Protégez les intérêts du vendeur tout en gardant le lien avec l'acquéreur
- Appuyez-vous sur les faits pour argumenter
- Favorisez l'équilibre et la transparence
- Une offre bien gérée prépare un compromis serein

Module 12 – Le compromis de vente

Objectifs du module

- Comprendre la valeur juridique et pratique du compromis
- Savoir accompagner le vendeur et l'acheteur dans cette étape
- Identifier les pièces nécessaires et les clauses essentielles
- Collaborer efficacement avec le notaire

Qu'est-ce qu'un compromis de vente ?

Le compromis est un avant-contrat qui engage juridiquement le vendeur et l'acquéreur à conclure la vente à des conditions définies. Il formalise :

- Le prix de vente
- Le bien concerné
- Les délais
- Les conditions suspensives

Il peut être signé :

- En agence (avec modèle d'acte)
- Chez le notaire

Les éléments essentiels du compromis

1. L'identité des parties

- Nom, prénom, adresse, situation familiale
- Pour les indivisaires : tous doivent signer

2. La désignation du bien

- Adresse complète, lot(s), superficie (Carrez), annexes, servitudes

3. Le prix de vente

- Modalités de paiement
- Dépôt de garantie (généralement entre 5 et 10 %)

4. Les conditions suspensives

- Obtention du prêt
- Revente d'un autre bien
- Droit de préemption urbain

5. Les diagnostics techniques

- DPE, amiante, plomb, électricité, gaz, ERP, assainissement...

6. La date limite de signature de l'acte authentique

- En général entre 2 et 3 mois après le compromis

Rôle de l'agent immobilier

L'agent ne rédige pas toujours le compromis, mais il en est le chef d'orchestre. Il doit :

- Préparer tous les éléments nécessaires (diagnostics, titres, charges...)
- Accompagner les deux parties pour lever les doutes
- Expliquer chaque clause pour éviter les malentendus
- Veiller à ce que les délais soient réalistes et respectés

Clés et Sérénité fait toujours rédiger les compromis par les notaires.

Le délai de rétractation

- L'acquéreur bénéficie d'un délai légal de 10 jours pour se rétracter sans justification ni pénalité.
- Ce délai court à partir de la notification du compromis signé (lettre recommandée ou remise en main propre).

Conseil terrain ✨

« Un compromis bien préparé, c'est une vente qui se finalise sereinement. Plus vous anticipez, plus vous sécurisez. »

Cas pratique 📁

Une promesse de vente a été signée avec clause suspensive d'obtention de prêt sous 45 jours. Au bout de 40 jours, l'acquéreur n'a toujours pas obtenu d'accord bancaire.

Votre rôle :

- Anticiper en demandant une attestation d'avancement à la banque
- Prévenir le notaire
- Revoir avec l'acheteur si une prolongation est nécessaire

À retenir 📌

- Le compromis engage les deux parties : soyez rigoureux dans sa préparation
- Chaque clause doit être claire et comprise par tous

- Respectez les délais pour éviter des litiges
- L'agent immobilier est un facilitateur, pas un juriste : travaillez en bonne intelligence avec les notaires

Module 13 – Le suivi jusqu'à l'acte authentique

Objectifs du module

- Comprendre le rôle du conseiller après le compromis
- Assurer un suivi actif jusqu'à la signature définitive
- Anticiper les blocages ou retards
- **Maintenir une bonne relation client post-compromis**

Pourquoi le suivi est-il essentiel ?

La période entre le compromis et l'acte authentique dure souvent entre 2 et 3 mois. Pendant ce temps, de nombreux éléments peuvent retarder ou remettre en cause la vente.

Le conseiller doit donc rester mobilisé pour :

- Coordonner les échanges entre notaires, banques et clients
- Vérifier les conditions suspensives
- Maintenir un lien de confiance avec le vendeur et l'acheteur

Un bon suivi évite les litiges et permet de sécuriser sa rémunération.

Les étapes clés du suivi post-compromis

1. Transmission du dossier au notaire

- Compromis signé, pièces annexes, diagnostics, titre de propriété...

2. Vérification du financement

- Suivre l'avancement du dossier bancaire de l'acquéreur
- Relancer si besoin pour l'attestation de prêt

3. Suivi des conditions suspensives

- Obtention du prêt, purge du droit de préemption, levée des hypothèques...

4. Préparation de l'acte authentique

- Coordonnez la date avec les notaires et les parties
- Anticipez les absences, procurations éventuelles

5. Organisation de la remise des clés

- État des lieux si nécessaire
- Vérification des relevés (eau, électricité)

Anticiper les blocages

- Retard d'obtention de prêt → relancer, rassurer, ajuster les délais
- Problème juridique (indivision, servitude) → prévenir le notaire rapidement
- Déménagement ou libération retardée → négocier avec bienveillance

Restez à l'écoute, soyez proactif et communiquez régulièrement avec chaque partie.

Conseil terrain ✨

« Le suivi, c'est la partie invisible mais vitale de votre métier. Vous êtes le lien entre toutes les parties : restez présent jusqu'à la dernière minute. »

Cas pratique 📁

L'acquéreur a obtenu son prêt, mais le notaire du vendeur tarde à envoyer les pièces manquantes. Le délai de signature approche.

Votre rôle : relancer le notaire de façon professionnelle, rassurer les deux parties, proposer une date réaliste et maintenir le lien de confiance.

À retenir ✨

- Un bon suivi post-compromis garantit une vente fluide
- Soyez réactif, organisé et diplomate
- N'attendez pas que les problèmes surviennent : anticipez
- Vous êtes le facilitateur de la vente jusqu'à l'acte définitif

Module 14 – La relation client durable

Objectifs du module

- Fidéliser vos clients vendeurs et acquéreurs
- Transformer une expérience réussie en recommandations
- Créer une image de marque locale positive
- Maintenir un lien professionnel au-delà de la vente

Pourquoi entretenir la relation après la vente ?

Un client satisfait est votre meilleur ambassadeur. Grâce à un bon suivi post-vente, vous :

- Obtenez plus facilement des recommandations
- Multipliez les ventes indirectes (famille, amis, voisins...)
- Construisez une image de proximité et de confiance
- Vous différenciez des agences impersonnelles

Actions concrètes à mettre en place

- Appel ou message quelques jours après l'emménagement
- Envoi d'une carte ou d'un e-mail personnalisé pour remercier
- Proposition de services complémentaires (déménagement, travaux...)
- Ajout dans votre base de contacts pour vos newsletters ou actualités
- Invitation à des événements ou opérations commerciales locales

Créer des opportunités grâce à la relation client

- Sollicitez un avis client (Google, réseaux sociaux, site)
- Demandez si d'autres personnes de leur entourage ont un projet
- Offrez un avantage parrainage pour toute recommandation

L'objectif : que votre nom ressorte naturellement lorsqu'un proche évoque une vente ou un achat immobilier.

Conseil terrain ✨

« Un client qui se sent reconnu et accompagné devient votre meilleur partenaire pour le long terme. »

Cas pratique 📁

Un couple a vendu grâce à vous. Trois mois plus tard, vous leur envoyez un e-mail avec des conseils d'entretien pour leur nouveau logement, une carte personnalisée, et vous leur proposez une offre de parrainage.

Résultat : ils vous recommandent à leurs voisins qui envisagent eux aussi de vendre.

À retenir ✨

- La relation client ne s'arrête pas à la signature de l'acte
- Soyez attentionné, authentique et professionnel
- Entretenez votre base de clients pour générer de futures opportunités
- Votre notoriété se construit dans la durée

Module 15 – Posture professionnelle et éthique du conseiller

Objectifs du module

- Adopter une posture de confiance et de rigueur
- Connaître les règles déontologiques et juridiques du métier
- Développer son image de conseiller expert
- Travailler en respectant les obligations légales

L'image du conseiller immobilier

Un conseiller immobilier est un représentant de confiance. Il doit incarner :

- La transparence
- L'écoute et la disponibilité
- Le sérieux administratif
- Une présentation soignée et adaptée

Chaque interaction construit votre réputation locale.

Règles de déontologie à respecter

- Respect de la confidentialité des informations
- Neutralité dans les négociations
- Honnêteté dans la communication des caractéristiques d'un bien
- Absence de conflit d'intérêt
- Obligation de conseil et de diligence envers les deux parties

Ces principes sont fixés par la loi Hoguet et le Code de déontologie applicable aux titulaires de la carte professionnelle.

Obligations administratives et juridiques

- Justifier d'une carte professionnelle (ou d'une habilitation)
- Respecter les obligations de vérification (identité, propriété, diagnostics...)
- Rédiger des documents conformes (mandats, bons de visite, fiches de suivi)
- Tenir à jour un registre des mandats et des opérations (à la charge de Clés & Sérénité)

Le non-respect de ces règles peut entraîner des sanctions disciplinaires ou pénales.

La posture au quotidien

- Ponctualité et organisation
- Tenue vestimentaire professionnelle
- Communication claire, sans jargon inutile
- Capacité à dire non sans heurter
- Rigueur dans le suivi des dossiers

Une attitude posée, respectueuse, et cohérente inspire confiance et fidélité.

Conseil terrain ✨

« Vous ne vendez pas seulement des biens : vous vendez votre professionnalisme, chaque jour, à chaque contact. »

Cas pratique 🏠

Un vendeur insiste pour que vous n'indiquiez pas certains défauts dans l'annonce (nuisances sonores, vis-à-vis...).

Votre rôle : expliquer les obligations légales, proposer une formulation honnête, et refuser toute démarche trompeuse.

À retenir ★

- Votre posture professionnelle est un levier majeur de succès
- Respectez les règles éthiques et légales à chaque étape
- Formez-vous en continu pour rester crédible
- Faites preuve de bienveillance, de transparence et d'exigence

Conclusion de la formation – Clés & Sérénité

Bravo !

Vous êtes arrivé(e) au terme de cette formation complète conçue pour vous transmettre toutes les bases essentielles du métier de conseiller immobilier en transaction.

Chez Clés & Sérénité, nous croyons fermement que le succès repose sur trois piliers : la compétence, la confiance et l'engagement.

Grâce à votre implication dans cette formation, vous possédez désormais les connaissances fondamentales pour accompagner vos clients avec rigueur, professionnalisme et bienveillance.

Le terrain vous attend ! Chaque rencontre, chaque estimation, chaque vente est une opportunité de progresser, de vous épanouir, et de bâtir une carrière solide et gratifiante.

Nous vous remercions sincèrement pour la confiance que vous accordez à notre entreprise. Nous sommes à vos côtés pour vous accompagner dans vos débuts, célébrer vos premières ventes et vous aider à franchir chaque étape avec sérénité.

Alors, à vous de jouer maintenant !

Nous vous souhaitons de belles réussites, de nombreux mandats, et surtout... plein de ventes ! 🏠💫

À très bientôt,
Toute l'équipe Clés & Sérénité

