

## LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT ET LES TECHNIQUES COMMERCIALES



### LA FORMATION

La fonction de l'agent immobilier ou de l'agent commercial indépendant est de porter l'image de l'entreprise et fidéliser ses clients pour contribuer au chiffre d'affaires et à la rentabilité de la société. L'objectif de cette formation loi Alur sera l'opportunité de revenir brièvement sur les fondamentaux de la relation client qu'un professionnel de l'immobilier doit entretenir avec ses prospects. Pour autant, il s'agira avant tout de monter en compétences sur des thématiques telles que les communications verbale et non verbale, l'appréhension des objections, la maîtrise des réflexes de communication et le développement d'un argumentaire en rapport avec la transaction immobilière mais également faire comprendre l'importance du travail d'un intermédiaire dans le cadre d'une transaction immobilière.

Cette formation répond aux obligations de la loi Alur et permet le renouvellement de la carte d'agent immobilier.



### LES OBJECTIFS

- Appréhender le cadre légal de la transaction immobilière
  - Sécuriser les avant-contrats de la vente immobilière
  - Maîtriser et améliorer les techniques de relation client
- Cette formation répond aux obligations de la loi Alur et permet le renouvellement de la carte d'agent immobilier.



### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

#### Outils :

- Salle adaptée pour recevoir une formation, paperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, vidéo, PowerPoint
- Le formateur s'appuiera sur des cas pratiques, exercices et exemples concrets

#### Méthode :

Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques.

#### Évaluation :

Cette formation n'est pas soumise à une évaluation. Cependant, le formateur interrogera oralement les stagiaires, tout au long de la formation pour vérifier la bonne compréhension.

### LA DURÉE

Il s'agit d'une formation d'une journée répartie en 7h00.

### PRÉ-REQUIS

- Maîtriser la langue française à l'oral et à l'écrit
- **Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis pour suivre cette formation**

Le nombre de participants est limité à 4 minimum et 12 maximum par session.

### LE LIEU

La formation se déroulera en présentiel à Saint-Barthélemy

### CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE  
MULTIPROFESSIONNELLE

Établissement Public Territorial  
de la Collectivité de Saint-Barthélemy

59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,

97133 Saint-Barthélemy

Tél. : 05 90 27 12 55

Port : 06 90 68 51 04

[gregory.guerot@cemstbarth.com](mailto:gregory.guerot@cemstbarth.com)



## DÉTAILS

### MODULE 1 : LA CONTRACTUALISATION DU BAIL COMMERCIAL (3H30)

#### • Séquence 1 : Le statut des baux commerciaux

- Champ d'application / conditions pour bénéficier du droit au statut
- Distinguer le bail commercial du bail professionnel
- Dérogation au statut de droit commun
- Droits et obligations des parties
- Règles d'ordre public qui s'imposent aux parties
- Baux successifs
- Changement de destination des locaux
- Activités connexes et complémentaires
- Changement d'activité
- Impact du règlement de copropriété
- Demande de déspécialisation

#### • Séquence 2 : Identifier les droits et obligations des parties à la lecture des clauses d'un bail

- Décrypter les clauses d'un bail / Clauses relatives aux conditions d'exploitation du local
- Obligation de délivrance du bailleur
- Clauses financières du bail : clause recette, clause d'indexation, clause d'échelle mobile
- Clauses de répartition des charges et décret Pinel : les charges non récupérables
- Aménagements contractuels
- Régime des sanctions des clauses contraires au statut
- Clauses relatives à la transmission du bail
- Clauses résolutoires du bail
- Clauses utiles à la préservation des intérêts du bailleur

### MODULE 2 : L'APPLICATION MATÉRIALISÉE DU CONTRAT DE BAIL COMMERCIAL (3H30)

#### • Séquence 1 : L'exécution du bail et exercice du droit au renouvellement

- État des lieux contradictoire
- Contenu du diagnostic technique
- Annexe environnementale
- La révision du loyer en cours de bail et fixation du loyer du bail renouvelé
- Le dispositif Pinel : indices de références, déplafonnement limité
- L'appréciation par les juges de la notion de modification des facteurs locaux de commercialité
- La sous-location et la cession du bail
- Le droit de préemption du locataire

#### • Séquence 2 : La fin du bail et le contentieux des baux commerciaux

- Résiliation du bail
- Mise en œuvre d'une clause résolutoire
- Non-renouvellement du bail
- Indemnité d'éviction
- Formalisme du congé
- Bail commercial et droit des procédures collectives
- Conditions de restitution des locaux
- Contentieux de l'exécution du bail
- Contentieux du défaut de paiement des loyers et charges
- Contentieux du renouvellement ou du non renouvellement



### PUBLIC CONCERNÉ

- Agent immobilier
- Agent commercial indépendant
- Dirigeant d'agence ou de réseau

Les formations sont accessibles à tous les professionnels de l'immobilier. Il est conseillé d'avoir des bases et un minimum d'expérience pour suivre cette formation.

### PROFIL FORMATEUR

Les intervenants ont une formation adaptée, une expérience professionnelle appropriée, et sont dotés d'un véritable sens de la pédagogie.



### FINALITÉ

- Certificat de réalisation de formation

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

### LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponible sur demande. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches

**POUR VOUS INSCRIRE,  
NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN  
D'INSCRIPTION QUE VOUS TROUVEREZ EN ANNEXE  
À NOUS ENVOYER PAR COURRIEL À  
[gregory.guerot@cemstbarth.com](mailto:gregory.guerot@cemstbarth.com)**