

FORMATION SUR MESURE – IMMOBILIER – UNIVERSITE DE L'IMMOBILIER 2026

EXPERIENCE CLIENT IMMOBILIER - FAITES VIVRE UN EFFET « WAOUH » A VOS CLIENTS

Lieu de formation :

> **CCI CAMPUS MOSELLE**
5, rue Jean-Antoine CHAPTAL
57070 METZ

Horaires de formation :

De 9h00 à 12h00
et de 13h00 à 17h00

Fiche d'identité :

CCI CAMPUS MOSELLE
5 rue Jean Antoine Chaptal
57070 METZ

Siret : 185 722 022 00125 – APE : 8559A
Iban : FR76 3008 7330 8600 0197 4270 295
BIC : CMCIFRPP
Nos formations sont en exonération de TVA
conformément à l'article 261 du CGI

7 heures soit 1 jour
Le jeudi 19 novembre 2026

INTERVENANT

Mélissa STEUER
ESI

OBJECTIF(S) OPERATIONNEL(S)

A l'issue de l'action de formation, le ou la participant(e) sera capable de :

- ✓ Transformer chaque interaction en moment mémorable, afin de renforcer la satisfaction, la recommandation et la fidélisation.

OBJECTIF(S) DE L'ACTION DE FORMATION

- ✓ Identifier les points de contact clés du parcours client immobilier
- ✓ Créer une expérience client fluide, cohérente et différenciante
- ✓ Déclencher des émotions positives à chaque étape de la relation client
- ✓ Utiliser des techniques de communication pour générer un effet "Waouh"
- ✓ Transformer un client satisfait en ambassadeur actif
- ✓ Mettre en place des actions simples et immédiatement applicables en agence

PUBLIC VISE

Cette formation est destinée à :

- ✓ Agents immobiliers et collaborateurs d'agence

PRÉREQUIS

- ✓ Personne majeure et francophone

PROGRAMME DE LA FORMATION

Comprendre l'expérience client en immobilier

- Définition de l'expérience client (vs satisfaction client)
- Les attentes implicites et explicites des clients immobiliers
- Les irritants majeurs du parcours client
- Les moments de vérité dans une transaction immobilière

Cartographier le parcours client pour créer de la valeur

- De la prise de contact à la signature : analyser chaque étape
- Identifier les points de friction et opportunités émotionnelles
- Construire un parcours client fluide et rassurant
- Les erreurs qui détruisent l'effet "Waouh"

Créer l'effet "Waouh" dans la relation client

- Les fondamentaux de l'émotion client
- Personnalisation et attention sur-mesure
- Surprise, anticipation et dépassement des attentes
- Les micro-actions à fort impact (avant, pendant, après visite)

Maîtriser la communication différenciante

- L'art de la première impression (physique, téléphone, mail)
- Storytelling immobilier : vendre une expérience, pas un bien
- Techniques de reformulation et d'écoute active
- Gestion des émotions et des objections clients

Fidéliser et transformer le client en ambassadeur

- Le suivi post-visite et post-signature
- Créer un lien émotionnel durable
- Solliciter naturellement recommandations et avis
- Mettre en place une relation client longue durée

Construire son plan d'action "effet Waouh"

- Identifier 3 actions immédiates à mettre en place en agence
- Définir ses standards d'expérience client
- Mesurer l'impact et ajuster sa démarche

FINANCEMENT DE LA FORMATION ET DELAIS D'ACCES

Inscription via notre site internet dédié : <https://udi.moselle.cci.fr/> au minimum quinze jours avant le début de la formation.

Si vous demandez une prise en charge par OPCO EP, AGEFICE ou FIF PL : vous devez en faire la demande un mois avant le démarrage de la session et nous fournir l'accord de prise en charge.

EFFECTIF

Le nombre maximum participants par session est de 25 stagiaires

MODALITES PEDAGOGIQUES

Un formateur accompagnera en permanence les stagiaires en présentiel ou en visio-conférence synchrone.
Analyse des besoins et des attentes préalablement à l'action de formation par un entretien avec notre équipe de conseillers en formation.
Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
Salles équipées de micro-ordinateurs, vidéo-projection, support de cours délivré à chaque participant, travaux pratiques.

MODALITES D'EVALUATION

Evaluation de la satisfaction, attestation de présence, attestation de fin de formation et de réalisation individualisées.
Des évaluations intermédiaires de contrôle d'acquisition des compétences permettront d'évaluer les acquis et de mesurer les progrès de chacun et son degré d'autonomie par rapport aux compétences nouvellement acquises. Les évaluations s'appuieront sur des exercices pratiques, des quiz et un feedback régulier par oral.
Une évaluation finale est réalisée en fin de formation (exemples : quiz, exercices pratiques, ...). Les modalités de cette évaluation finale sont communiquées en début de formation.

Taux de satisfaction de nos stagiaires en 2025 : 98 %
Taux de recommandation 2025 : 99.97 %

PRISE EN CHARGE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (PSH)

La formation est accessible à tous, y compris aux personnes en situation de handicap. Des aménagements pédagogiques et organisationnels peuvent être adaptés pour répondre aux besoins spécifiques en concertation avec Serge LAMPERT, référent handicap (s.lampert@moselle.cci.fr).

Pour accéder à la page dédiée à la prise en charge des personnes en situation de handicap sur notre site internet. Suivez ce lien [CCI CAMPUS](https://www.cci-campus-moselle.fr/) ou scannez ce QR :



CONTACT ET INFORMATIONS :

Dario PIGANI
d.pigani@moselle.cci.fr
06 08 02 37 98

POUR ALLER PLUS LOIN :

- Fonctions spécifiques à l'Immobilier : nous consulter