

## Durée

2 journées (14h)

## Public

Promoteurs, tout  
collaborateur d'entreprise  
de promotion immobilière

## Prérequis

Aucun

## Niveau

Perfectionnement

## Format

Distanciel/présentiel

## Approche pédagogique

- Diffusion et partage de connaissances basés sur un support de formation
- Exposé et échanges interactifs avec les participants
- Retour d'expériences et échanges sur mises en applications concrètes

## Modalités de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- Émargement distanciel
- Questions orales ou écrites
- Mises en situation
- Questionnaires d'évaluation de la formation (à froid et à chaud)



# Maîtriser le suivi client en VEFA

## Objectifs

- **Maîtriser toutes les étapes administratives** de la vente en VEFA
- **Anticiper les conséquences** en termes de relation client d'éventuels désordres rencontrés au long de l'opération pour y remédier
- **Conserver la confiance du client** sur le long terme

## Contenu de la formation

### A. De la réservation à la signature notaire

1. Le contrat de pré-commercialisation
2. Le contrat préliminaire de réservation
3. Les documents annexés au contrat
4. Le dépôt de garantie
5. Le désistement d'un client
6. L'état descriptif de division
7. Le dépôt des pièces notariales
8. La notification notariée
9. Les échéances à respecter

### B. Un suivi financier sérieux et régulier

1. L'accompagnement du financement de l'acquisition
2. Les appels de fonds
3. Le paiement du solde du prix de vente

### C. Les assurances et garanties acquéreur

1. Les garanties extrinsèques
2. La garantie de conformité
3. La garantie des vices apparents et celle concernant l'isolation phonique
4. La garantie des vices cachés
5. L'assurance dommages ouvrage
6. Point particulier de la performance énergétique

### D. Le suivi des travaux et la personnalisation du logement

1. La personnalisation du logement et des travaux modificatifs acquéreur
2. Le suivi des travaux permettant les appels de fonds
3. Les opérations préalables à la réception
4. Les retards de livraison : comment les gérer ?

### E. La livraison

1. La livraison du logement et la remise des clés
2. La gestion des réserves après livraison
3. La livraison : point de départ des garanties



## Tarif

940 € nets (tarif  
adhérent FPI/jeune  
promoteur : 750 €  
nets)

En partenariat  
avec



FORMATION

# Maîtriser le suivi client en VEFA

## F. Gérer et garder la confiance du client au long cours

1. Gérer le stress du client dû à un achat différé dans le temps
2. Les relations téléphoniques
3. Le besoin d'informations du client
4. L'événementiel qui rassure
5. Les nouvelles méthodes digitales de suivi client (CRM, réseaux sociaux, logiciels de relation client)



FORMATION

# Maîtriser le suivi client en VEFA

## Inscriptions

Optez pour le campus ESPI qui vous est le plus accessible

BORDEAUX

[bordeaux.executive@groupe-espi.fr](mailto:bordeaux.executive@groupe-espi.fr)

LILLE

[lille.executive@groupe-espi.fr](mailto:lille.executive@groupe-espi.fr)

LYON

[lyon.executive@groupe-espi.fr](mailto:lyon.executive@groupe-espi.fr)

MARSEILLE

[marseille.executive@groupe-espi.fr](mailto:marseille.executive@groupe-espi.fr)

MONTPELLIER

[montpellier.executive@groupe-espi.fr](mailto:montpellier.executive@groupe-espi.fr)

MONTRÉAL

[montreal.executive@groupe-espi.fr](mailto:montreal.executive@groupe-espi.fr)

NANTES

[nantes.executive@groupe-espi.fr](mailto:nantes.executive@groupe-espi.fr)

PARIS

[paris.executive@groupe-espi.fr](mailto:paris.executive@groupe-espi.fr)

**ESPI – SIÈGE : 23, rue de Cronstadt 75015 Paris**  
**[www.groupe-espi.fr](http://www.groupe-espi.fr)**

ASSOCIATION GROUPE ÉCOLE SUPÉRIEURE DES PROFESSIONS IMMOBILIÈRES  
Venant aux droits et obligations de la SARL ESPI-ENTREPRISES – Établissement d'Enseignement  
Supérieur Privé et Technique reconnu par l'État  
Justifiant, en qualité d'organisme de formation, de la déclaration d'activité n°11755667075  
Ne vaut pas agrément de l'État  
Code APE n°8559B – N° de SIRET 784 617 334 00072