ESPI FORMER À L'IMMOBILIER DE DEMAIN

MAÎTRISER LE SUIVI CLIENT EN VEFA

DURÉE : 14h

PUBLIC : Promoteurs, tout collaborateur d'entreprise de promotion immobilière

PREREQUIS : Aucun

NIVEAU : Perfectionnement

FORMAT : Distanciel / Présentiel

APPROCHE PEDAGOGIQUE

- 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 application concrètes

MODALITES DE SUIVI DE L'EXECUTION ET DE L'EVALUATION DES RESULTATS DE LA FORMATION

- Emargement distanciel
- Questions orales ou écrites (QCM, Quiz…)
- Mises en situation
- Questionnaires d'évaluation de la formation (à froid et à chaud)

TARIF PUBLIC: 940 € nets

TARIF ADHERENT FPI : 750 € nets

INSCRIPTION : fpc@groupe-espi.fr

En partenariat avec FRANCE FÉDÉRATION PROMOTEURS IMMOBILIERS

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

1. **De la réservation à la signature notaire**
   - Le contrat de pré-commercialisation
   - Le contrat préliminaire de réservation
   - Les documents annexés au contrat
   - Le dépôt de garantie
   - Le désistement d'un client
   - L'état descriptif de division
   - Le dépôt des pièces notaires
   - La notification notariée
   - Les échéances à respecter

2. **Un suivi financier sérieux et régulier**
   - L'accompagnement du financement de l'acquisition
   - Les appels de fonds
   - Le paiement du solde du prix de vente

3. **Les assurances et garanties acquéreur**
   - Les garanties extrinsèques
   - La garantie de conformité
   - La garantie des vices apparents et celle concernant l'isolation phonique
   - La garantie des vices cachés
   - L'assurance dommages ouvrage
   - Point particulier de la performance énergétique

4. **Le suivi des travaux et la personnalisation du logement**
   - La personnalisation du logement et des travaux modificatifs acquéreur
   - Le suivi des travaux permettant les appels de fonds

- Les opérations préalables à la réception
- Les retards de livraison : comment les gérer ?

5. **La livraison**
   - La livraison du logement et la remise des clés
   - La gestion des réserves après livraison
   - La livraison : point de départ des garanties

6. **Gérer et garder la confiance du client au long cours**
   - Gérer le stress du client dû à un achat différé dans le temps
   - Les relations téléphoniques
   - Le besoin d'informations du client
   - L'événementiel qui rassure
   - Les nouvelles méthodes digitales de suivi client (CRM, réseaux sociaux, logiciels de relation client)