

SERVICES NEGGO

BULLETIN D'INFORMATION SUR LA NÉGOCIATION IMMOBILIERE NOTARIALE

Ce journal est édité par la société EXEDIM - Groupe NOTARIAT SERVICES - 13 rue du Bois Vert - 19231 POMPADOUR CEDEX - TÉL. 05 55 73 80 00

www.services-nego.com

La gestion de la relation client

Les clés de la réussite !



édito

De l'énergie ! Voilà ce que nous voudrions vous communiquer alors que nous sortons péniblement de cet hiver qui nous semble bien long. A travers ce numéro, explorez de nouvelles pistes. Initiez-vous aux rudiments de la gestion-relation client pour fidéliser en un tournemain votre clientèle (page 2). Partagez l'expérience d'une négociatrice avisée et expérimentée qui a bien voulu nous apporter son témoignage (page 3). Découvrez des nouveautés concernant Internet et plus particulièrement Immonot.com, notre site national qui évolue en permanence (page 4). Ceux qui n'étaient toujours pas convaincus de l'utilité de communiquer via un site Internet n'auront plus d'excuses ! Enfin, nous vous dirons tout ce qu'il faut savoir sur l'intérêt de l'extension européenne ".eu".

Vaste programme pour aborder le printemps avec sérénité !

sommaire

BOÎTE À OUTILS

P.2

CRM

ou l'introduction à la relation client

Partez du constat que fidéliser un client coûte 5 fois moins cher que d'en conquérir un nouveau et vous aurez compris tout l'intérêt de la mise en place d'un CRM (Customer Relationship Management) ou GRC (gestion de la relation client).

À LA LOUPE

P.3

Un service négociation vous ouvre ses portes

Nicole Roumier est non seulement clerc négociateur, mais l'étude dans laquelle elle exerce fait partie du Groupement de l'AIN (Association d'Initiatives Notariales) dont elle est l'animatrice. Son étude est membre du Groupe Monassier. Un témoignage à lire absolument...

QUOI DE NEUF ?

P.4

- Internet pratique : Ruées sur l'extension ".eu"
- Immonot lance la géolocalisation et les coups de coeur
- Immonot crée le site Internet de votre étude

INDICATEURS

Synthèse de B. THION

La crise, quelle crise ?

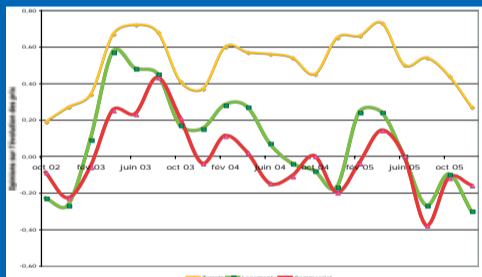
Selon un rapport récent des sénateurs "l'insuffisante mobilisation des terrains disponibles et la flambée des prix du foncier sont des données majeures de l'actuelle crise du logement". Comment expliquer cette situation ?

La population en France s'élève à 60,2 millions pour 29,5 millions de logements. La proportion de logements vacants est très faible. Entre les deux recensements de 1999 et 2004, 1 576 000 logements neufs ont été mis en chantier couvrant l'excédent des naissances sur les décès et le solde migratoire. 400 000 logements ont été construits en 2005. Difficile d'évoquer une crise de l'offre d'autant que depuis dix ans le marché est en plein essor.

En outre, depuis 5 ans, le prix des logements anciens a augmenté de 68 %, celui des terrains constructibles de 67 %. Il n'y a donc pas eu de réelle flambée des prix comme dans les années 90 où leur prix avaient triplé en 3 ans sur la région parisienne.

Plus étonnant, sur la même période, le prix des maisons neuves n'a augmenté que de 45 %. Ainsi, les promoteurs ont été très prudents en fixant les prix de ventes.

Ce n'est donc pas une insuffisance du parc immobilier et des terrains mis à la disposition des constructeurs qui a engendré les problèmes actuels du logement mais une inadaptation d'une partie de ce parc aux besoins de ceux qui ont le plus de difficultés à se loger.



Évolution prévisionnelle des prix

On observe une dégradation des prévisions sur l'évolution des prix. Un tiers des participants à notre panel prévoit un tassement des prix.

Le conseil des notaires

Les 3/4 de notre panel conseillent la vente.

Évolution de l'environnement économique

Le moral des Français s'est très légèrement amélioré ces derniers temps grâce à :

- La croissance du PIB meilleure que prévue
- Une reprise de l'emploi salarié et de l'emploi aidé (conséquences : taux de chômage à 9,2 % et hausse du pouvoir d'achat).
- Le CAC 40 qui a dépassé les 4 800 points le 3 janvier : record depuis septembre 2001.

L'année 2006 s'annonce plutôt bien...

Source : Observatoire de Tendances du Marché Immobilier.

Retrouvez l'intégralité de la tendance du marché immobilier sur www.services-nego.com

Rejoignez le panel et disposez en avant-première des analyses des experts. Pour en savoir plus, contactez :

Alexandra BERNARD
au 05 55 73 80 59
e-mail : abernard@immonot.com

B o î t e
à O U T I L S



CRM ou l'introduction à la gestion-relation client

Souvent réduite à la notion de satisfaction client, la gestion de la relation client est une démarche marketing complexe dont l'objectif est de replacer les clients au cœur de votre organisation.

L'outil fondamental pour cela est le fichier clients de l'étude.

Cette base de données regroupe et garde en mémoire le profil de chaque client, ses coordonnées, son historique avec l'étude, etc...

Elle ne peut être exploitable que si les informations sont fiables et régulièrement mises à jour.

La seconde étape concerne la segmentation. En effet, votre clientèle n'est pas homogène. Il faut la regrouper en fonction de paramètres que vous aurez établis au préalable et ainsi définir vos cibles.

Une fois ce travail effectué, vous pourrez utiliser pleinement la personnalisation.

Cette technique de marketing direct consiste à mieux cibler vos courriers et entretiens. C'est un atout de poids dans votre relation, car cette "preuve" valorisante est rassurante pour vos clients et prouve le caractère unique qui vous lie.

L'utilisation de ce fichier et l'exploitation des informations qu'il renferme sont nombreuses. Prenons 2 exemples :

- **Vous avez un service de gestion locative à l'étude.**

Adressez un courrier à vos locataires ! Faites-leur remplir un questionnaire et découvrez leur projet immobilier à court ou moyen terme.

En fonction de leurs réponses, adressez-leur votre sélection de biens régulièrement.

- **Vous avez un nouveau collaborateur au service immobilier.**

Adressez un courrier à l'ensemble des clients de l'étude. Présentez-leur

le service, avec coordonnées directes et heures d'ouverture sans oublier les avantages de la négociation immobilière notariale.

Un client est un "capital". Pour l'exploiter au mieux, une gestion de la relation client s'impose. Communiquer, vendre, prospecter et fidéliser, autant d'objectifs complémentaires qui vous permettront de faire fructifier vos relations avec vos clients.





UN SERVICE NÉGOCIATION vous ouvre ses portes

Découvrir un autre service négociation est une expérience toujours enrichissante ! C'est ce que nous vous proposons au travers de l'entretien que Mme Roumier, clerc négociateur dans l'Ain (01), a bien voulu nous accorder.

1. Comment êtes-vous organisée à l'étude ?

NR : "Je dispose d'un bureau pour recevoir les clients. Je suis assistée d'une secrétaire sérieuse et dynamique qui les accueille en mon absence. Le service négociation a une ligne directe et, en fonction de nos disponibilités, la secrétaire ou moi-même répondons aux appels."

2. Quels sont les outils dont vous disposez ?

NR : "Je suis très bien équipée car l'office notarial a su investir en conséquence. Je dispose en effet d'un Pocket PC, d'un télémètre, d'un appareil photo numérique, d'un ordinateur et d'un téléphone portable. L'étude dispose d'un site Internet dont l'adresse est www.notaires-bourg.com. Des liens en direction des sites du Groupe Monassier, de la Chambre des Notaires de l'Ain, de Pharmétudes et de Notel y sont proposés."

3. Comment faites-vous connaître votre activité de négociation ?

NR : "La promotion du service négociation auprès de la clientèle est assurée par les notaires et les collaborateurs. Afin de cibler un maximum de personnes, des liens réciproques entre le site Internet de l'étude et ceux de la ville de Bourg-en-Bresse ont également été mis en place. D'autre part, les annonces immobilières de l'étude sont visibles sur le site national Immonot.com. Enfin, la vente de programmes neufs et de lotissements permet d'élargir l'offre de service en matière de négociation, mais peu de négociateurs la pratique. Cette activité demande en effet un travail de préparation de 2 à 3 années en amont et nécessite beaucoup de temps disponible au moment de la commercialisation mais son complément n'est pas négligeable."

4. Pour vous, quels sont les avantages du travail en groupement ?

NR : "Le groupement nous booste. Au moment de la prise de mandat, cela est un atout déterminant car le vendeur bénéficie de toute la force du réseau pour proposer son bien à la vente. D'autre part, nous avons des réunions mensuelles, des briefings juridiques, des discussions : tout cela nous fait progresser ! La dernière réunion a porté sur les moyens mis à la disposition des négociateurs. Pourquoi certains vendent plus que d'autres ? D'où vient la différence de chiffres d'affaires et du nombre d'actes négociés par chacun d'eux ? Depuis 10 ans environ, date de création du groupement, il y a eu beaucoup d'évolutions très positives."

5. Quels sont les inconvénients du travail en groupement ?

NR : "Personnellement je n'en vois pas. C'est un avantage pour la clientèle et sans le groupement, nous ne pourrions avoir notre journal Notaires de l'Ain. Il y a un esprit de groupe qui est réellement motivant. Ainsi, faisant le constat d'un faible niveau d'activité le mois dernier, nous nous sommes mis en contact entre membre

du groupement afin de savoir si cette situation était partagée par tous. Si nous ne bénéficions pas de cette structure, nous nous connaîtrions moins et nous nous considérerions davantage comme des concurrents."

6. Pourquoi avez-vous eu la démarche et la volonté de faire partie du groupe Monassier ?

Me Vieille, notaire à l'étude répond : "Cela remonte à 4 ou 5 ans. L'idée était de nous associer à un réseau de confrères ayant pour ambition de diversifier ses activités, notamment hors monopole. Cela correspondait à l'époque à notre volonté de développer la gestion de patrimoine puisque nous exerçons dans le domaine du droit des affaires, de la négociation immobilière et de la régie. Enfin, nous souhaitons nous associer à un réseau de compétences particulières sur lesquelles nous appuyer. Avec le groupe Monassier, nous disposons en effet d'un centre de documentation et de recherche, d'une doctrine juridique que nous développons et voulons avant-gardiste et de groupes de travail qui se réunissent à Paris tous les mois sur différents sujets que sont l'immobilier, le droit des affaires, la clientèle internationale et le droit de la famille."

7. Et la qualité ?

NR : "Nous avons rédigé une charte dans laquelle chaque service s'est engagé à travailler en respectant une méthode uniforme de travail et de respect des délais. Par exemple, X jours pour rendre une expertise. Chaque client doit être traité et accueilli de telle manière : il s'agit de normaliser nos façons de travailler."

8. Internet ?

NR : "Avec Internet nous avons beaucoup d'appels. La Location d'Espace Internet (LEI) sur Immonot donne de bons résultats, tous les négociateurs sont ravis, ils regrettent même de ne pas avoir souscrit plus tôt."

9. Quels conseils donneriez-vous pour une bonne pratique de la négociation ?

NR : "Le relationnel est très important pour exercer la négociation. Dans une étude, nous n'avons certes pas le droit de faire de la prospection mais cela ne nous empêche pas de nous faire connaître et de rencontrer des gens. Il faut que nous connaissions les lois et soyons informés des dernières dispositions juridiques et fiscales, cela permet de prodiguer des conseils que la clientèle apprécie en comparaison avec les services proposés par l'ensemble des professionnels de l'immobilier."

Le négociateur est un des acteurs qui aide à fidéliser les clients de l'étude et si les notaires lui donnent autonomie et confiance, c'est un gage de réussite.

Informations sur l'étude

- Étude de Mes GAUD, NAZARETH, VIEILLE, TANDONNET notaires à Bourg-en-Bresse et Me CAIGNAULT, notaire salarié.



- Mme ROUMIER est Clerc négociateur en poste depuis 13 ans et exerce depuis 30 ans dans le Notariat.

- Part des produits de négociation et expertise par rapport au total des produits de l'étude en 2005 :
 - Négociation : 15,63 %
 - Expertise : 0,97 %

3



Le site de l'étude :
www.scp-gaud.officenotarial.org
éditeur Immonot/Notariat Services Communication

QUOI DE NEUF ?

QUOI

2

4

INTERNET PRATIQUE

RUÉES SUR L'EXTENSION .EU

Les entreprises, les organismes publics et les particuliers établis sur le territoire de l'Union Européenne peuvent désormais déposer leurs noms de domaine sous cette nouvelle extension ".eu". Cela représente une réelle opportunité et permet de se positionner sur Internet à l'échelle européenne, en complément de vos extensions actuelles (.com, .fr...).

Mais quel est l'intérêt pour vous, négociateur, d'enregistrer votre nom de domaine en .eu ?

- * Donnez à votre site Internet une dimension européenne et valorisez votre image
- * Protégez votre nom, votre savoir-faire et positionnez votre activité de négociation immobilière à l'échelle européenne
- * Augmentez votre visibilité sur le Web : vous touchez des particuliers dans plus de 25 pays concernés par cette extension

Depuis le 7 décembre 2005, les entreprises se ruent sur le .eu. Un réel succès pour le lancement de cette nouvelle extension qui pourrait bien concurrencer le ".com".

Si vous désirez plus d'informations, contactez-nous au

05 55 73 80 56

Immonot lance la géolocalisation

À partir de fin mars 2006

et les coups de coeur !

Ne manquez pas de consulter la nouvelle version du site www.immonot.com

D'un graphisme résolument discret, le site se veut sobre (notaire oblige) et structuré. Vous découvrirez sur la page d'accueil un moteur de recherche des annonces simplifié, qui intègre notamment la géolocalisation. Ce nouveau terme signifie concrètement que les internautes, après avoir saisi la commune de leur choix, peuvent voir les annonces se

trouvant non seulement sur ladite commune, mais aussi à 15, 30 ou 50 km alentour. Vous pourrez désormais réserver un emplacement de choix en page d'accueil dans la rubrique "coups de coeur". Ainsi, vos biens d'exception ou produits d'appel seront vus par tous les internautes qui cherchent un bien immobilier (plus de 240 000 visiteurs en janvier 2006). Ces emplacements sont limités à trois et réservés pour une durée d'une semaine et ce pour 50 €.

Immonot

crée le site Internet de votre étude !



- D'améliorer votre notoriété en présentant votre étude, votre activité : votre image est valorisée auprès des particuliers, vous faites connaître l'activité de la négociation immobilière.

- De fidéliser vos clients en leur délivrant des informations juridiques. Notre service juridique rédige un article par mois sur un sujet d'actualité. Vos clients ont la possibilité de s'abonner à une newsletter et de recevoir par mail ces actus.

Immonot élargit ses compétences et propose des sites Internet aux notaires.

L'objectif est simple : toutes vos annonces immobilières sont visibles sur Immonot.com et sur votre site personnel sans ressaisie de votre part (via votre logiciel de négociation ou via une interface d'administration mise à votre disposition). Ce lien existant entre les deux sites a de quoi en séduire plus d'un !

Rappelons qu'Immonot.com avec près de 20 000 biens en ligne génère en moyenne 240 000 visiteurs mensuels !

Ce duo de choc ne peut donc vous laisser insensible. Outre un gain de temps considérable, il vous permettra :

- De développer votre clientèle au niveau national (via Immonot.com) et régional (via votre site personnel) en associant ces 2 supports de communication

Autre avantage : vous êtes complètement autonome quant à la gestion de vos annonces immobilières. Vous les mettez à jour, elles sont transférées automatiquement sur immonot.com et sur votre site personnel. Vous gérez les "coups de coeur" de votre site personnel sur la page d'accueil en choisissant les annonces que vous voulez mettre en valeur. Vos clients peuvent recevoir directement les annonces correspondant à leurs critères (Alertimmo).

Ces sites "spécial notaires" ont encore bien d'autres fonctionnalités... Une centaine d'études nous a déjà confié la réalisation de leur site Internet. Consultez nos modèles sur www.notariat-communication.com (rubrique sites Internet)

Offre jusqu'au 10 avril 2006 : -10% sur la création de votre site

Nous sommes à votre disposition pour toute information au 05 55 73 80 58

SERVICES | NEGO

Directeur de la publication Pierre DUNY / Rédacteur en chef Nathalie DUNY
Rédaction Laure GOMBERT - Isabelle POUGET - Christophe RAFFAILLAC / Maquette & illustrations Sophie VERGNE-PEUCH
Relations lecteurs Nathalie DUNY Tél. 05 55 73 80 56
Impression FABRÈGUE - 87500 St-Yrieix La Perche / Distribution INFO ROUTAGE