

# SERVICES-NEGO.COM

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](http://www.services-nego.com)

## Internet et la négociation immobilière



é d i t o

En dix ans, une génération est née et a évolué avec le Web. Internet s'est imposé dans tous les domaines de notre vie quotidienne. Il s'est rendu indispensable comme un outil d'usage courant permettant de remplir une formalité, de calculer ses impôts ou de trouver la maison de ses rêves. Aujourd'hui, le paysage Internet se structure de plus en plus autour des sites d'annonces. Plus d'un million de personnes consultent chaque mois au minimum un site Web consacré à l'immobilier. Une donnée qui confirme le caractère de plus en plus stratégique du réseau Internet dans ce secteur. Vous allez découvrir dans ce numéro un état des lieux de l'immobilier sur Internet. Nous avons observé le marché, nous vous avons sondés avant de vous livrer ces quelques réflexions. Pas de supputations, de prédictions hasardeuses, notre objectif est toujours de répondre à vos interrogations. De la manière la plus simple qui soit...

## s o m m a i r e

### BOÎTE À OUTILS

P.2

#### L'accueil téléphonique

Il est l'un des vecteurs principaux de votre image. La qualité de l'accueil, de la prise de message et de la transmission des appels est essentielle pour vos clients et vos prospects.

### À LA LOUPE

P.3

#### Internet et la négociation immobilière

Magique pour certains, encore inquiétant pour d'autres, Internet a profondément métamorphosé notre société dans sa manière de se cultiver, de se divertir et de travailler.

### QUOI DE NEUF ?

P.4

**Internet pratique :** Le référencement de son site Web, quels enjeux ?

**5 nouveaux journaux immobiliers** dans le giron de Notariat Services.

**Les nouveautés** des logiciels de négociation.

# INDICATEURS

Synthèse de B. THION

## Bear ou Bull ?

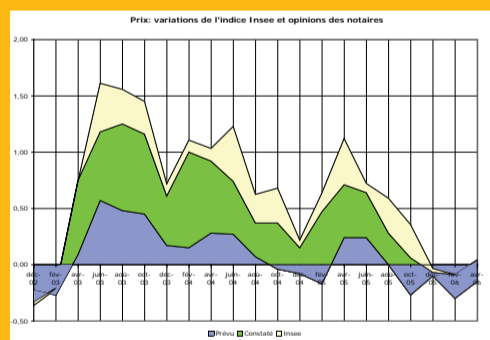
Chez les anglo-saxons l'ours (Bear) et le taureau (Bull) imagent les réactions du marché. Le premier représente la masse pesant sur les prix et les faisant chuter. Le second, combatif, propulse le marché à la hausse. Le marché immobilier est-il bearish ou bullish ? Va-t-il monter ou descendre ?

Les réponses apportées par la presse spécialisée sont floues, parfois contradictoires. Seuls les chiffres présentés par les notaires sont fiables.

Mais de simples observations permettent une bonne perception du marché. D'abord, le nombre annuel des transactions dépasse chaque année le million. En 5 ans un quart des ménages a augmenté ou renouvelé son patrimoine immobilier. Les futurs acquéreurs sont donc chaque jour moins nombreux, même en considérant nos voisins étrangers désirant prendre leur retraite en France. En outre, 3 éléments expliquent l'essentiel des variations du marché : les taux d'intérêts, les revenus et l'incertitude sur le niveau des retraites. Or, pour la première fois depuis 18 mois, le taux de référence européen pour les emprunts à 10 ans a dépassé les 4 %. Ce facteur renforce un sentiment bearish. De plus, depuis des années les salaires des couches intermédiaires stagnent. Seule la nécessité de se constituer un patrimoine pour une retraite apparaît un facteur encore bullish.

### Évolution prévisionnelle des prix immobiliers

Tendance plutôt pessimiste dans les 2 mois à venir : 26 % prévoient une baisse des prix, 14 % la poursuite de la hausse, les autres la stabilité.



63 % de notre panel conseillent la vente, un tiers l'achat.

### Évolution de l'environnement économique

L'augmentation des taux à long terme suit avec un léger décalage celle de l'emprunt à 10 ans de l'État américain. Il a franchi la barre des 5 %, qui s'explique par la flambée des cours des matières premières. Avec la forte croissance des crédits hypothécaires (plus de 10 %), la Banque Centrale Européenne se fait du souci pour garantir les équilibres nécessaires à la poursuite de la croissance. Ainsi, les acquéreurs vont trouver des conditions de crédit nettement moins favorables qu'en 2005.

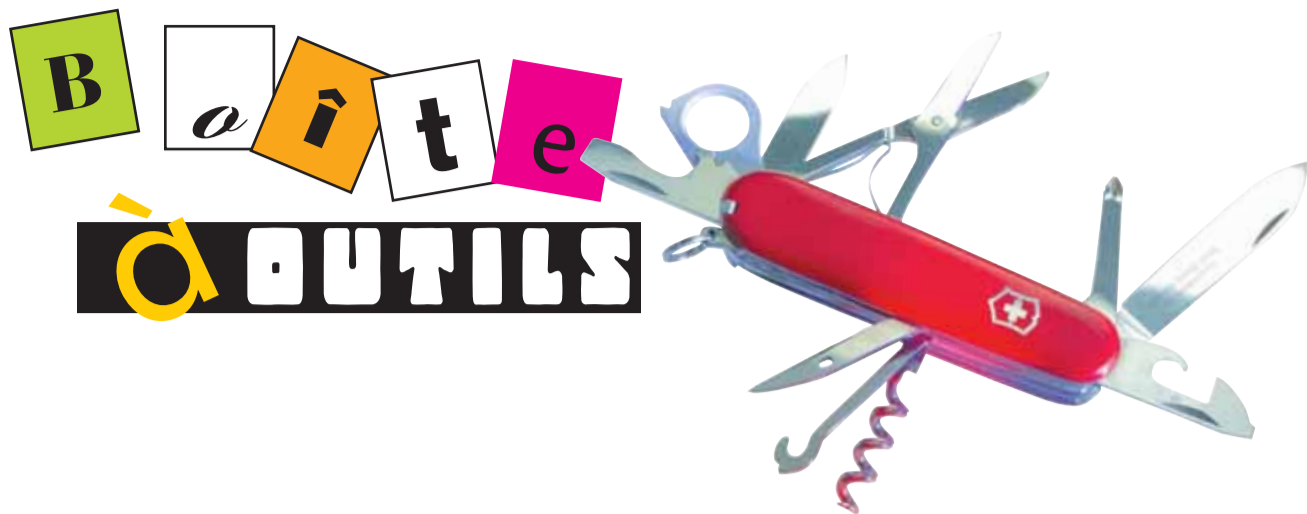
Source : Observatoire de Tendances du Marché Immobilier.

Retrouvez l'intégralité de la tendance du marché immobilier sur [www.services-nego.com](http://www.services-nego.com)

Rejoignez le panel, contactez :

**Alexandra BERNARD**  
au 05 55 73 80 59

e-mail : [abernard@immonot.com](mailto:abernard@immonot.com)



# L'accueil téléphonique dans les études

Il est courant de dire que l'accueil est la vitrine de votre étude. L'image est un peu simpliste mais assez révélatrice du poids de cette fonction.

Aujourd'hui, l'importance accordée à l'accueil découle d'une évolution des consciences. En effet, il est tentant de tout miser sur la qualité des services apportés, sans trop se préoccuper de la façon dont les gens sont reçus. On n'a jamais une deuxième chance de faire une première bonne impression.

Globalement, l'accueil téléphonique doit répondre à 2 règles de base : **l'attention** (1) et **l'information** (2). Nous allons retrouver ces notions lors de chaque appel.

### • Présenter l'étude

1. Répondre avant la 3<sup>e</sup> sonnerie avec une voix souriante, agréable.
2. Présenter l'office.

### • Identifier son interlocuteur et les raisons de son appel

1. Prononcer le nom de votre interlocuteur pour renforcer le sentiment de reconnaissance. La personnalisation est l'une des meilleures méthodes de fidélisation.
2. Mettre en relation avec la personne adéquate.

### • Prendre et transmettre les messages

1. À l'aide d'une messagerie interne ou d'un document type faire suivre les appels.
2. Être le plus précis possible.

### • Conseiller clairement

1. Écouter, porter de l'intérêt à son interlocuteur, comprendre l'objet de l'appel.

2. Disposer des agendas des collaborateurs afin de répondre rapidement à des questions d'horaires, notamment en ce qui concerne l'emploi du temps du négociateur.

### • Gérer les lignes en attente et les transferts

1. Faire patienter... sans abuser.
2. Posséder une bande musicale présentant l'étude.

### • Prendre congé de son interlocuteur

1. Remercier et saluer.
2. Reprendre les termes de l'entretien, "je vous rappelle votre rendez-vous mardi 17 à 10 h" ou "je transmets votre message à Me Chotard".

Le savoir-faire en matière d'accueil s'appuie avant tout sur un **savoir-être**. Celui-ci ne peut se résumer à des trucs ou astuces ressemblant à des recettes.

L'accueil téléphonique est une notion importante qui est l'affaire de tous. Chacun doit y être sensibilisé et peut améliorer son efficacité, son professionnalisme pour le plus grand plaisir de vos clients !



# À LA LOUPE

## Internet et la négociation immobilière

Selon une enquête récemment menée, vous nous avez confié que la négociation immobilière représentait en moyenne 10,4 % du total des produits de votre étude. Chiffre à ne pas négliger car malgré une conjoncture du marché immobilier plutôt calme, vous êtes largement majoritaires (59 %) à penser que cette activité va se stabiliser. Alors, autant mettre tous les atouts de votre côté pour satisfaire vos clients !

### INTERNET EST DEvenu UN Outil DE COMMUNICATION INCONTOURNABLE

Il poursuit son développement en termes de pénétration et d'usage. En 2005, 2 français sur 5 possédaient une connexion Internet (hausse de 12,6 % sur l'année). Le temps passé sur le Net augmente sans cesse. Les Français connectés surfent en moyenne 10 heures par semaine.

### INTERNET SE PLACE AU CŒUR DE VOTRE STRATÉGIE

Ses fonctionnalités correspondent parfaitement à votre métier. Pourquoi ? La gratuité du service Internet attire inexorablement les internautes. Les sites immobiliers offrent la possibilité de mises à jour en temps réel, la mise en place de systèmes d'alerte et l'accès immédiat à toute une série d'informations adaptées aux besoins spécifiques de l'internaute. La géolocalisation, les visites virtuelles en 3D ou en vidéo, autant de fonctions qui sont apparues ces dernières années et qui facilitent la vie. De plus, un site peut proposer une information qualitative sur les tendances du marché, les aspects juridiques et pratiques de la vente, ou bien même le calcul des mensualités de crédit.

Mais il est difficile de s'y retrouver pour le particulier dans un marché très concurrentiel où l'offre foisonne... **Sites de particuliers, sites de groupe de presse nationale ou régionale, sites de groupement d'agences immobilières et enfin les sites de la profession notariale** (sites de Chambre, sites de groupement, sites personnels des études). L'intérêt est donc pour vous de choisir un site de qualité afin que cela ne nuise pas à votre notoriété mais au contraire la développe.

Si l'utilisation des sites immobiliers est devenue monnaie courante pour les internautes, ils leur reconnaissent pourtant quelques travers. Le principal est de ne pas suffisamment mettre à jour leurs annonces. Cette situation permet aussi aux sites immobiliers de gonfler artificiellement leur chiffre. Immonot.com a mis en place une logistique spécifique qui veille à la fraîcheur des annonces et les enlève systématiquement tous les 2 mois. Le site vous propose en outre des contrats permettant de diffuser la totalité de votre fichier immobilier et de le gérer en direct (ajout, suppression...)

Autres inconvénients dont les internautes se plaignent :

- La recherche est compliquée, cela ne marche pas toujours
- Manque de confiance, qui est derrière le site ?
- Pas assez d'informations sur le bien immobilier

**L'audience des sites** est un élément capital. Plus un site a de visiteurs, plus vos annonces seront consultées. Et plus le trafic d'un site est important, plus le nombre d'annonces augmente. Alors les revenus du site, les investissements en promotion grandissent aussi et donc le trafic s'accroît... La boucle est bouclée.

### Les sites professionnels

Sites immobiliers (ventes + locations)	Editeur	Nombre d'annonces	Nbre visites mensuelles*
SeLogger	Pressimo on line	450 000	4 400 000
ImmoStreet (site européen)	Pressimo on line	395 000	1 300 000
Pap	Groupe De particulier à particulier	39 500	3 000 000
FNAIM	FNAIM	220 000	1 700 000
explorimmo	Le Figaro	240 800	1 000 000
Top annonces	REGICOM-SPIR communication	84 000	+ 1 000 000
A vendre A louer	Groupe Belles Demeures	153 000	336 000

### Les sites de la profession

Sites immobiliers notariaux	Editeur	Nombre d'annonces	Nbre visites mensuelles
Immonot (ventes+locations)	Notariat Services	+ de 22 000	473 000
Notaires.fr (ventes+locations)	Conseil Supérieur du Notariat	19 000	Non communiqué

\*Nous avons choisi de prendre le critère de visites mensuelles et non celui de visiteurs uniques mensuels

### DU POINT DE VUE DES NOTAIRES, LES SITES QUE VOUS PRÉFÉREZ

En terme de convivialité et d'efficacité vous avez voté pour :

- Immonot (55 %)
- Notaires.fr (10 %)
- Sites de la Chambre (10 %)
- Sites de l'étude (5 %)
- Explorimmo (5 %)
- Paru vendu (2 %)
- Se loger (1 %)

### ALORS, FAUT-IL CONCENTRER VOS EFFORTS SUR UN SITE OU AU CONTRAIRE UTILISER PLUSIEURS SITES ?

Les impacts seront différents. Avec le **site personnel de votre étude**, vous toucherez une clientèle locale, proche de l'étude, vous développerez votre notoriété. Avec un **site régional**, vous élargirez votre cible. Une personne qui réside à 50 km de votre étude ne vous connaît probablement pas personnellement. Grâce à Internet en tapant certains mots-clés elle accèdera à ce site régional et à vos annonces. Même principe pour un **site national** avec un champ d'action encore plus large. Des étrangers peuvent éventuellement se connecter et consulter votre fichier. Il est alors important que le site soit bilingue. C'est pourquoi nous travaillons activement à **une version anglaise d'immonot.com** qui devrait très prochainement voir le jour.

### INTERNET RÉVOLUTIONNE NOS MÉTHODES DE TRAVAIL

Il s'agit pour vous, négociateur, de vous équiper de logiciels informatiques "multi-diffusion" permettant de diffuser vos annonces vers les sites que vous avez sélectionnés. La plupart des agences immobilières possèdent déjà un site Internet et s'intéressent de près au référencement naturel et au positionnement. Comme l'Internet immobilier est déjà bien implanté, la concurrence fait rage dans ce secteur, il faut faire preuve d'une imagination débordante et innover pour se détacher du peloton. Qui se serait douté, il y a 10 ans, de cette incroyable révolution ? Demain encore des outils plus performants, des nouveaux sites, d'autres acteurs vont apparaître. Internet va continuer à bouleverser notre monde. Car Internet vient juste de commencer, le plus intéressant est à venir...



QUOI DE NEUF ?

# QUOI

# 2

4

## INTERNET PRATIQUE

### LE RÉFÉRENCIEMENT DE SON SITE WEB, QUELS ENJEUX ?

Faire apparaître son site en première position sur Google (ou autres moteurs de recherche) reste l'objectif prioritaire.

Seule la première page de résultats (voire la seconde) est sérieusement consultée. Or la première page n'offre que 20 places. Pour y figurer, il faut mettre "le prix"...

Améliorer la visibilité de son site passe par :

- **Le référencement naturel**, aléatoire. Il tient compte entre autres du texte contenu dans les pages de votre site et du nom de domaine qui doit avoir les mots-clés les plus pertinents.
- **Le positionnement**. Il permet d'assurer une bonne place sur les pages du moteur de recherche. Vous choisissez des mots-clés selon votre budget et ne payez que si l'internaute clique. Vous achetez ainsi du trafic pertinent pour votre site à condition d'avoir établi un **plan de communication** (stratégie, budget, suivi...)

Un site ne suffit pas, il faut le rendre visible ! Nous sommes en train d'acquiescer une certification Google Advertising Professional qui garantit notre compétence pour vous accompagner.

Contactez Elisabeth Golfier :  
**05 55 73 80 58**

E-mail : egolfier@immonot.com

# 5 nouveaux journaux immobiliers dans le giron de Notariat Services

Le groupe de presse **Notariat Services**, basé à Pompadour en Corrèze, édite pour les notaires de nombreux supports de communication "presse et web" axés sur l'immobilier.

Parmi ces éditions papier, **36 journaux d'annonces immobilières et d'informations juridiques** sont distribués gratuitement sur **46 départements** dans les boîtes aux lettres des particuliers, dans les commerces et chez les notaires à plus de **57 millions d'exemplaires par an**.

Depuis janvier 2006, 5 nouveaux journaux d'annonces immobilières sont entrés dans le périmètre de Notariat Services : **Notaires 24, Notaires d'Auvergne, Notaires de Haute-Marne, Notinfo Eure et Notinfo Orne**.



Toutes ces annonces immobilières sont également disponibles sur le site **www.immonot.com** proposant plus de 22 000 biens (achat, location, viager, enchères) et comptabilisant 473 000 visites mensuelles.

Pour obtenir de plus amples informations sur nos journaux et sur [www.immonot.com](http://www.immonot.com), contactez **Jacqueline Brochet** au **05 55 73 80 26** ou par email à [jbrochet@immonot.com](mailto:jbrochet@immonot.com).

## Les nouveautés des logiciels de négociation

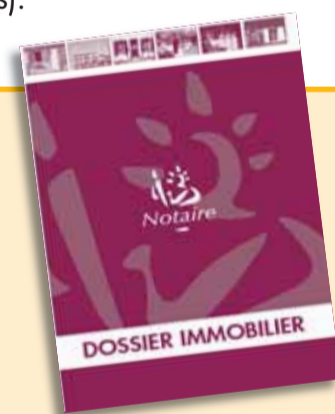
### Petit tour d'horizon pour découvrir les nouvelles fonctionnalités des logiciels de négociation.

**Transim** (Lexis Nexis) permet désormais la centralisation des données d'un groupement de négociation via l'intranet notaires. Un agenda synchronisable avec Outlook (messagerie) et avec un IPAQ (palm, pocket PC) a été mis en place. Enfin, Transim permet l'intégration des visites virtuelles (photo 360° et panoramiques).

De son côté **Loginota** (LAEI) a développé un module de transfert des annonces immobilières de l'étude vers [immonot.com](http://immonot.com). Il propose toujours plus d'infos et le téléchargement de la démo LOGINOTA sur [laei.fr](http://laei.fr) est désormais possible. Et pour tous ceux qui désirent s'initier ou se perfectionner, une téléformation par internet de 2 modules de 2 heures est réalisable.

Pour sa part, **Sesame** (nouvelle version de Juris Nego-PMS) est aussi une passerelle vers [immonot.com](http://immonot.com) permettant d'alimenter automatiquement le site sans ressaisie des annonces. Il est doté des dernières nouveautés technologiques (jusqu'à 12 photos par bien, traduction du descriptif en 5 langues, accès au

plan du bien en un clic, redimensionnement, rotation et gestion des couleurs des photos). Il a également développé des fonctionnalités pour les groupements de négociation comme la messagerie instantanée inter-études et les statistiques des synchronisations des études accessibles à tous, en temps réel (nombre de synchronisations, nombre de biens envoyés et de photos).



*La pochette de communication qu'il vous faut pour simplifier la vie de vos clients.*

Idéale pour remettre tous types de documents à vos clients.

**Profitez de notre offre : 10 % avant le 8 juillet 2006**

Jean-Luc Reillier ☎ 05 55 73 80 74  
E-mail: [jreillier@immonot.com](mailto:jreillier@immonot.com)

**SERVICES NEGOS**

Directeur de la publication Pierre DUNY / Rédacteur en chef Nathalie DUNY / Rédaction Nathalie DUNY - Alexandra BERNARD  
François-Xavier DUNY - Laure GOMBERT / Maquette & illustrations Sophie ADENIS  
Relations lecteurs Nathalie DUNY Tél. 05 55 73 80 56  
Impression FABRÈGUE - 87500 St-Yrieix La Perche / Distribution INFO ROUTAGE