

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

La gestion des retours

é d i t o

L'été s'achève avec son cortège de bains de soleil, d'escapades savoureuses, de soirées scintillantes. Mais ce n'est pas dans le tempérament de Services Négo de s'adonner à la nostalgie. La tradition veut que la rentrée se décline en reprise d'activité et bonnes résolutions. Celle-ci s'annonce pleine de promesses et de réjouissances. Et pour redémarrer avec brio, découvrez dans ce numéro l'attitude à adopter pour faire du téléphone son allié et le concevoir comme un outil stratégique quand un prospect vous contacte pour la première fois. Nous avons également choisi de vous présenter le site www.services-nego.com, site qui nous tient particulièrement à cœur et que nous tenons à vous faire adopter. Et puis vous retrouverez comme à l'accoutumée toutes les rubriques de la "tendance du marché immobilier" à "Internet Pratique" pour ne pas déroger aux bonnes habitudes... Finalement, la rentrée a du bon !

s o m m a i r e

BOÎTE À OUTILS

P.2

Le site services-nego s'étoffe

En cette rentrée, soyez au top en surfant sur le site des négos : www.services-nego.com ! Une adresse à mémoriser absolument pour retrouver l'essentiel des infos qui vous concernent...

À LA LOUPE

P.3

La gestion des retours

Pour passer le cap haut la main du premier contact téléphonique, petit rappel des trucs et astuces à maîtriser...pour être gagnant sur toute la ligne !

QUOI DE NEUF ?

P.4

Internet pratique : L'eye-tracking

La seconde convention de "La Palmyre" rencontre un vif succès !

NSC propose des produits de communication

INDICATEURS

Synthèse de B. THION

Tendance du marché : Tout va très bien...!

(Enquête Juillet Août 2006)

Écoulant les discours de nos gouvernants en plein mois d'août, il était tentant de chanter, Tout va très bien madame la marquise ! En effet, les prévisions pour l'année 2006 se sont considérablement améliorées. Ainsi, le taux de croissance annuel du PIB progresse de 1,2 % à 2,5 % sur le premier semestre tandis que le taux de chômage devrait atteindre 8,6 % en fin d'année. L'évolution des prix dans l'immobilier s'est considérablement assagie...!

Pourtant, une loi portant "Engagement national pour le logement" a été promulguée et il semble beaucoup plus aisé de faire voter des textes que de reloger déceimement les mallogés. Pourtant le logement est devenu le premier poste du budget des Français et un ménage y consacre plus de 21 % de son revenu et la moitié de son épargne.

Mais à part ça, tout va très bien... conclut la chanson.

Évolution de l'activité

Seulement 35 % des négociateurs contre 45 % fin juin, considèrent que leur activité pourrait diminuer dans les deux mois à venir. Ce que Me BINARD à Ploërmel confirme tout en relativisant ses effets : "Pas de retournement de marché. La clientèle est attentiste. Atterrissage en douceur des prix. Beaucoup moins de transactions".

Évolution des prix immobiliers

Les perspectives d'évolution des prix ont peu varié par rapport au mois de juin. Dans le cas du logement, 70 % ont observé leur stabilité contre seulement 56 % en juin. C'est une proportion comparable (68 %) qui estime que dans les mois qui viennent, les prix ne devraient pas connaître de variation, ni dans un sens ni dans l'autre.

Opinions sur l'évolution future des prix



Le conseil des notaires

57 % penchent toujours pour une vente précédant l'achat. Statistiquement, après les vacances, les prix connaissent une baisse saisonnière.

Mais ce qui est nouveau, c'est la répartition des conseils au niveau des terrains : diminution très importante de ceux qui préconisent l'achat au profit de ceux qui lui préfèrent la vente.

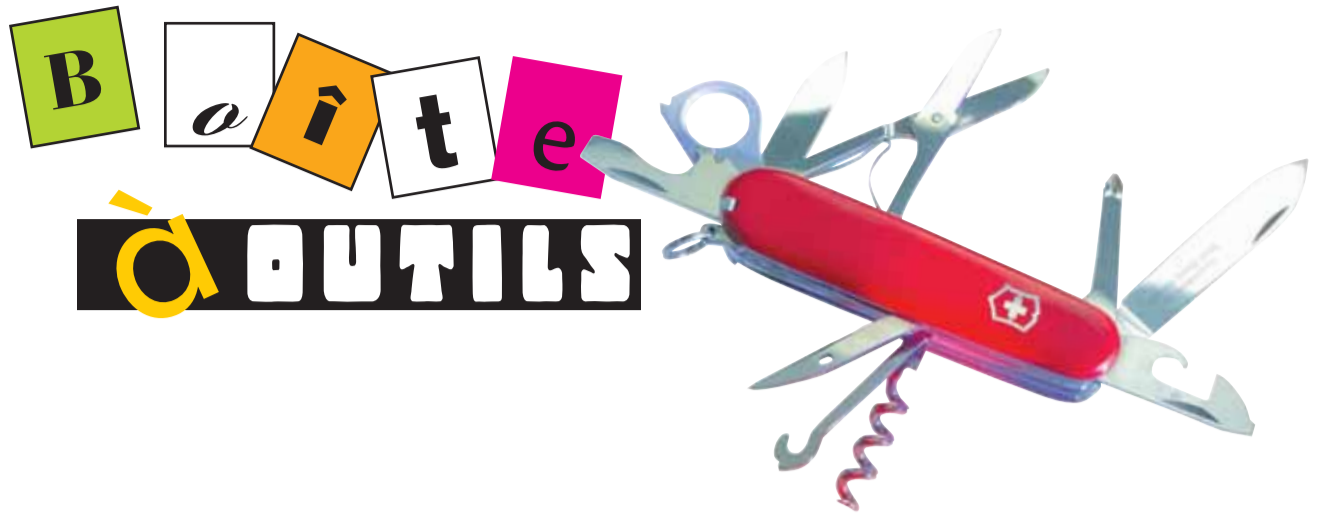
Source : Observatoire de Tendance du Marché Immobilier.

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

Rejoignez le panel,
contactez :

Alexandra BERNARD
au 05 55 73 80 59

e-mail : abernard@immonot.com



Le site services-nego.com s'étoffe...



des rubriques mieux organisées...Le site se veut plus simple, plus ergonomique, plus convivial, plus Web.

Petit extrait du menu :

- **Une nouvelle rubrique "Baromètre de la satisfaction Notariat Services"** qui vous donnera régulièrement les résultats des enquêtes que nous effectuons concernant nos journaux d'annonces immobilières notariales et d'informations juridiques

- **"L'annuaire national des études négociatrices", unique en son genre :** vous pouvez retrouver en un clic les offices classés par département et par ordre décroissant du volume d'activité avec les éditions Notariat Services

- **Et toujours nos "actus" régulièrement mises à jour** vous livrant des infos générales, des dates importantes à noter, des nouveautés concernant Internet, des astuces...

- **Une présentation sympa de notre équipe** avec photos à l'appui.

Vous avez des idées, des envies, des sujets qui vous tiennent à cœur, faites-nous en part en nous adressant un mail à info@services-nego.com

En cette rentrée, prenez de bonnes résolutions, adoptez le réflexe services-nego.com et surfez en toute simplicité !

Services-nego.com est un site incontournable, vivant et qui va à l'essentiel ! C'est votre site ! Voici ce que vous devez absolument ancrer dans vos mémoires. Car il s'agit avant tout d'un lieu de rendez-vous précieux pour découvrir des informations exclusives concernant votre univers : celui de la négociation immobilière... Il a été conçu spécialement pour vous accompagner dans votre profession.

Vous avez une info à rechercher, une question à élucider ou simplement envie de flâner utilement sur Internet, optez pour services-nego.com. Unique site destiné à votre profession, c'est au départ la déclinaison Web du bulletin trimestriel édité gratuitement par Notariat Services.

Avec 3 000 visites mensuelles, vous êtes de plus en plus nombreux à venir sur le site. Il va bientôt avoir 3 ans...Son objectif initial était de retrouver l'intégralité des publications sur le Web. Aujourd'hui ce n'est plus seulement cela, c'est un site Web existant à part entière.

Ce semestre, le site a pris des couleurs estivales avec plus de photos et

À LA LOUPE

La gestion des retours

Un premier contact est toujours capital, il s'agit de convaincre, d'argumenter, de séduire... Un entretien téléphonique se prépare, s'organise et se prolonge... En peaufinant son déroulement, vous serez plus à l'aise face aux questions qui peuvent fuser et surtout plus efficace et plus compétent. Un exercice parfois périlleux qui a pour finalité l'obtention d'un rendez-vous qualifié ou la création d'une communication personnalisée. Alors, concrètement, comment dompter le téléphone ? Voici quelques règles de bon sens...

Un prospect vous contacte, il a vu une annonce concernant une maison qui l'intéresse, comment l'abordez-vous ?

L'identification du prospect

Centralisez les informations clés : demandez les coordonnées, prenez des notes pour créer un historique... Lors du prochain contact, vous devez pouvoir poursuivre la discussion là où elle s'est arrêtée. Le travail avec un prospect s'étend sur la durée et chaque cas est unique, à vous d'être réactif...

La découverte des motivations

Prenez le temps de bien cerner les besoins de votre prospect. Faites un travail de fouille. La maison qu'il a repérée correspond-elle à ses besoins, à son budget, au secteur géographique souhaité ? Renseignez-vous sur ses projets, ses priorités, ses envies...

Autres exemples de questions à aborder pour aller plus loin :

- Depuis quand recherche-t-il un bien ?
- Quelles ont été ses démarches ?
- Combien de maisons a-t-il visité ?
- Pourquoi souhaite-t-il acheter ?
- A-t-il des impératifs ?

Les petits réflexes à acquérir au plus vite

- Listez chaque élément qu'il vous répond et si vous êtes en mesure, proposez-lui le bien immobilier qui semble le mieux lui correspondre. Insistez sur la pertinence de votre proposition... Suscitez l'intérêt, créez de la valeur.

Si malheureusement vous n'avez aucun bien en fichier correspondant, proposez systématiquement de le recontacter ultérieurement (par courrier, mail ou téléphone).

- Notez également les contre arguments qu'il vous soumet : "trop cher, trop grand, trop excentré..." Pour chaque objection, essayez de trouver des réponses pertinentes.
- Soyez logique, recadrez toujours l'objet de l'entretien. Récoltez un maximum d'informations sur ses attentes immédiates, futures et potentielles.
- Soyez direct et ouvert : employez des temps de l'indicatif et bannissez les conditionnels pour inspirer la confiance indispensable à toute relation de négociation.

- Enfin, sachez conclure et reformuler les besoins de votre interlocuteur.

À la fin de l'appel, votre interlocuteur doit penser que vous êtes sérieux, professionnel, flexible.

Autre info à demander systématiquement (de préférence au début de l'entretien)

Où a-t-il vu l'annonce ? Sur un journal gratuit de notaires, sur un site Internet... ? Essayez d'en savoir plus : qu'est ce qui l'a séduit (photo, prix, descriptif...) ? Si c'est sur Internet, de quel site s'agit-il, comment l'a-t-il connu ?

Car, si communiquer est indispensable, l'idéal est de choisir les bons supports et d'adapter sa communication. Les particuliers sont de plus en plus sollicités par une offre pléthorique en tout genre, donc plus faciles à séduire mais aussi plus exigeants, plus infidèles. Ils sont saturés de publicités, d'images, de messages. Communiquer est donc devenu pour les professionnels un exercice difficile. Il faut s'adapter au client, aller le chercher, le conquérir, le fidéliser. Attention toutefois au jugement hâtif : soyez patient, prenez un peu de recul pour tirer des conclusions et posez-vous les bonnes questions. Supports papier (journaux, revues...), sites Internet (de l'étude, de la Chambre, national...), la cible est différente. Quelles sont vos attentes ? Obtenir des retours ? Développer votre notoriété ?

Surveillez donc de près les courbes d'audience en analysant la provenance de vos retours. Ne soyez pas frileux, osez prendre des risques en lançant de nouvelles actions.

Pour illustrer ces propos, voici quelques conseils avisés de M. Thomas, négociateur dans l'Ille et Vilaine. Travaillant au bureau principal d'une grosse étude à Bruz (480 biens en fichier au total en comptant les 4 bureaux annexes), il communique entre autres sur :

- Notaires 35
- Le site immonot.com (1er site immobilier notarial avec 473 000 visiteurs mensuels) sur lequel il a pris un contrat lui permettant de diffuser tous ses biens
- Son site personnel

"Quand une personne vous appelle pour des renseignements après avoir vu une annonce, que lui demandez-vous ?"

"Systématiquement, je lui demande la provenance de l'annonce. Ceci pour des raisons pratiques d'abord, car cela me permet de retrouver le bien en question... J'ai un fichier très important. Si par la suite le bien ne correspond pas, j'essaie de rebondir et de proposer autre chose. Dans tous les cas je prends des notes et les coordonnées de la personne. Ensuite, elle sera systématiquement informée par courrier des nouveaux biens que nous rentrons et qui seraient susceptibles de l'intéresser..."

Connaître la provenance de l'annonce me permet également d'adapter ma communication. Ces derniers temps on a constaté que l'on avait de plus en plus de retours via Internet. Cela fait partie de l'évolution des modes de fonctionnement... J'en tiens forcément compte dans la gestion de mes publicités."

En résumé, une fois l'appel téléphonique clos, au mieux un rendez-vous est fixé, sinon une relation personnalisée est née. Après "restez dans le paysage", gardez le contact et "travaillez" vos prospects jusqu'à ce qu'ils deviennent vos clients.

La balle est dans votre camp...



QUOI DE NEUF ?

QUOI

2

4

INTERNET PRATIQUE

EYE-TRACKING : SUIVEZ MON REGARD

Pour améliorer l'ergonomie et l'efficacité d'un site, il est intéressant de savoir ce qui attire le regard de l'internaute et ce qui l'incite au clic.

L'eye-tracking (ou suivi du regard) est une technologie qui permet de mémoriser les mouvements oculaires d'un utilisateur. Déjà largement exploité dans la publicité, l'eye-tracking se développe aujourd'hui dans l'Internet grâce à un matériel de plus en plus sophistiqué.

Analyser la trajectoire de l'œil permet ensuite de comprendre si un site est ergonomique, si sa navigation est simple, si une page d'accueil est cohérente. On peut ainsi s'assurer que l'internaute porte son attention sur le message principal du site sans être distrait par des informations secondaires.

Nous sommes actuellement en train de faire analyser notre site immonot.com pour être en mesure de vous proposer un site toujours plus performant.

Si vous désirez plus d'infos,
contactez Le Studio Vert
au 05 55 70 27 01

La seconde convention de la Palmyre *rencontre un vif succès !*



© Nicole Roumier

Sous la houlette de son Président Thibault SUDRE, le groupement de négociation de la Gironde a réuni les 15 et 16 juin plus d'une centaine de notaires et négociateurs venus de toute la France pour une convention invitant chacun à réfléchir sur la pratique de la négociation notariale.

Le rassemblement a eu lieu au Club Med de la Palmyre (17) où confraternité et échanges d'idées étaient au rendez-vous sur le thème :

Nouvelles Technologies et négociation notariale, y a-t-il encore la place pour un intermédiaire ?

À l'issue de la séance d'ouverture, les participants se sont répartis en 3 ateliers :

Expertise :

Animé par Me Barnièras, notaire en Dordogne, cet atelier a permis de vérifier une nouvelle fois que l'expertise, en amont de la chaîne immobilière, est un atout essentiel pour la profession. L'expert est d'autant meilleur qu'il a le contact avec le marché. Le notariat dispose d'un remarquable potentiel avec les bases de données du MIN. Domage qu'elles ne soient pas encore alimentées de façon rigoureuse. Tous les participants sont en attente de l'émergence d'un réseau de notaires experts.

Les logiciels de négo :

Animé par l'équipe de Lexis Nexis qui propose le logiciel Transim, cet atelier a permis de valider que si malheureusement beaucoup d'offices n'optimisent pas toutes les fonctionnalités de leur logiciel, ceux qui le font obtiennent d'excellents résultats notamment en terme de gains de temps. Les progrès de la technologie permettent maintenant la tenue des VNI (ventes notariales interactives) qui offrent de belles perspectives.

Internet :

C'est l'équipe de Notariat Services qui avait pour mission de faire un tour d'horizon des différents sites immobiliers (particuliers, agents immobiliers, notaires), en présentant notamment les différentes fonctionnalités du site **immonot.com**, qui, au dire d'un très grand nombre de négociateurs, est devenu un outil essentiel pour la publicité de leurs annonces.

Pour tout ceux qui apprécient ce concept d'auberge espagnole et pour ne pas manquer cet incontournable rendez-vous de la négociation immobilière notariale, notez dans vos agendas les dates des 6, 7 et 8 juin 2007 !

Notariat Services Communication *propose des produits de communication*

Notariat Services Communication (**NSC**), filiale du groupe de presse Notariat Services, est spécialisée dans la réalisation de supports de communication pour les notaires. Basée à Pompadour en Corrèze, la filiale NSC offre la garantie de 15 années d'expérience. Au total ce sont quelques 1 000 notaires qui ont déjà fait appel à ses services. Découvrez une large gamme de produits sur le site www.notariat-communication.com qui vous permettront de fidéliser vos clients de la manière la plus simple qui soit.

Nous vous en livrons ici un petit extrait :

- Les chemises de communication, (idéales pour remettre tous types de documents à vos clients et leur faciliter la vie)
- Les cartes de visite (possibilité de les assortir aux chemises)

- Les dépliants de correspondance
- Les têtes de lettre
- Les carnets bons de visite
- Les porte-clés, les pendulettes
- Les panneaux et plaques personnalisés

Ces outils de communication vous deviendront vite incontournables car vos clients seront sensibles à ces petits gestes, synonymes de relation privilégiée...

Pour plus de renseignements, contacter **Jean-Luc Reillier**, responsable de clientèle par téléphone au **05 55 73 80 74** ou par mail jreillier@immonot.com.

Et profitez de **la remise "spéciale rentrée"** moins 10 % pour toute commande avant le 30 septembre 2006 !



SERVICES NEGO

Directeur de la publication Pierre DUNY / Rédacteur en chef Nathalie DUNY / Rédaction Nathalie DUNY - Christophe RAFFAILLAC
François-Xavier DUNY / 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