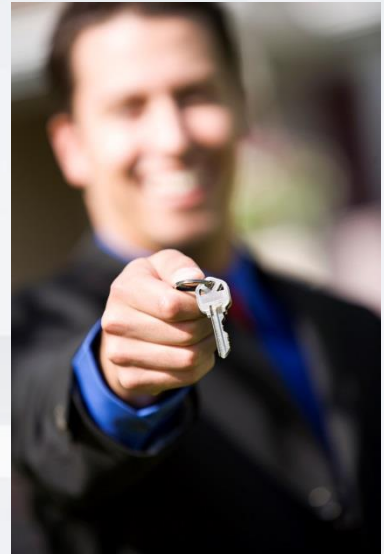


Etre conseiller immobilier aujourd'hui...

Le métier de conseiller immobilier subit depuis plusieurs années une profonde mutation. Celui-ci doit plus que jamais revoir sa manière de travailler pour répondre aux nouvelles exigences du marché et des consommateurs. Zoom sur une profession qui évolue au rythme de la crise économique...

Aujourd'hui, la nouvelle donne du marché immobilier entraîne inévitablement la mutation et l'évolution de la profession. C'est du moins ce que note Christophe Couvert, conseiller immobilier CAPIFRANCE depuis 2009. « *Nous faisons un métier de proximité qui nous permet d'être en contact permanent avec les clients. Quelque part cela nous positionne en première ligne de mire du marché et nous permet de comprendre ses évolutions. Nous prenons chaque jour la température du secteur et sommes à même d'analyser les comportements des acheteurs ou des vendeurs face au contexte économique toujours difficile. Or, il ressort simplement, et c'est légitime, que les clients sont devenus plus exigeants* ».



« Jouer la carte de l'honnêteté »

Rationalisation des coûts, valorisation de patrimoine, développement de nouvelles offres de service qualité de service, certification... Telles sont désormais les nouvelles attentes des consommateurs. Une évolution des besoins qui impose aux conseillers CAPIFRANCE, de devenir forces de propositions, d'être performants dans leur cœur de métier, mais également d'avoir des compétences complémentaires. Toutefois, pour Christophe Couvert, ces nouvelles attentes ne changent pas fondamentalement le métier de conseiller. « *Il faut simplement anticiper et s'adapter à la situation mais surtout jouer la carte de l'honnêteté. Par exemple, j'explique à mes vendeurs qu'il y a une baisse des prix liée au contexte. Donc aujourd'hui pour vendre, il faut avant tout baisser son prix. Malheureusement on entend tout et son contraire, mais ceux qui m'écoutent réussissent à vendre rapidement* ».

Des clients plus attentifs à leur investissement

Pour le conseiller CAPIFRANCE, aujourd'hui ce sont les acheteurs qui ont la main et qui tiennent le marché. « *Il faut donc prioritairement essayer de les satisfaire. Or, ils sont devenus plus attentifs à leur investissement* ». Un effet sans doute de la frilosité des banques à leur accorder un crédit. Les banques ont des critères d'octroi qui se répercutent aujourd'hui sur les

Etre conseiller immobilier aujourd'hui...

critères d'achat. Un phénomène également soutenu par une offre plus importante, remarque Christophe Couvert. « *Aujourd'hui les acheteurs sont donc plus exigeants sur la négociation du prix et prennent également plus le temps de la réflexion. Ils étudient tout, y compris les diagnostics, avant de prendre une décision et de faire une offre. Les transactions sont donc souvent plus longues sans avoir de réelles garanties d'aboutissement* ».

Psychologue et philosophe...

« *Le travail de conseiller est aujourd'hui de plus en plus orienté sur l'accompagnement. Il s'agit pour nous de rassurer le client et de répondre à chacune de ses questions. On sent davantage de réticences et de freins, sans doute liés aux pressions d'un engagement financier conséquent. Ce nouvel aspect du métier nécessite de la justesse dans les propos mais également de comprendre pourquoi un acheteur ou un vendeur peut être sur la défensive. En effet, ce comportement peut parfois cacher la crainte de perdre son emploi, de ne plus pouvoir rembourser son prêt, de perdre trop d'argent etc.* ». De nouvelles contraintes auxquelles désormais les conseillers doivent répondre avec psychologie et un brin de philosophie explique Christophe Couvert.

Le métier est sans doute rendu plus difficile par la conjoncture actuelle, « *mais finalement cela permet de développer une nouvelle façon de travailler, une autre approche, plus humaine, où respect et confiance sont les maîtres mots* » estime Christophe Couvert. « *Ce qu'on reprochait au métier d'agent immobilier, c'est de ne pas être assez humain, à l'écoute. Or aujourd'hui c'est une qualité fondamentale pour exercer le métier de conseiller* » conclut t-il.

Selon un sondage IFOP/IPSOS réalisé en octobre 2013, l'attente côté clients est forte vis-à-vis de la profession. 51 % des clients attendent une juste estimation au prix du marché, 56 % une sécurisation de la contractualisation, et 50 % des visites accompagnées des biens immobiliers. 64 % des personnes interrogées déclarent par ailleurs avoir une bonne image de la profession. Cette bonne image explique pourquoi 4 personnes sur 5 affirment faire confiance aux professionnels immobiliers. Globalement, 80 % des Français sont satisfaits quant à l'expertise des agents (connaissance du marché). Les clients attendent prioritairement des professionnels qu'ils soient honnêtes et fiables (49 %), intègres et éthiques (36 %).

CAPIFRANCE en quelques chiffres



1 400 conseillers immobiliers
96,1 % de clients satisfaits
Plus de 168 heures de formation par an
et par conseiller immobilier

75 salariés
Plus de 1 400 supports web
Chiffre d'affaires : 56 millions d'€
2002 : date de création

Rejoignez-nous sur

