



Programme type

Anglais pour agent immobilier

Contenu du programme :

1/ Accueillir et informer un client anglophone

Accueillir en face à face

- Vocabulaire des expressions de politesse et salutations.
- Donner et comprendre des coordonnées
- Maîtriser la prise de note
- Maîtriser les différentes étapes de l'accueil (accueil, présentation, faire patienter, salutations)

Remplir un formulaire

- Poser des questions simples / Comprendre un interlocuteur
- Remplir un formulaire

Informer

- Parler de la météo, des activités de la station
- Informer sur les horaires

2/ La location

Présenter un appartement

- Vocabulaire détaillé d'un meublé
- Présenter le produit
- Comprendre la demande du client
- Interroger pour cibler la demande
- Situer un appartement et indiquer un chemin

Présenter les prix et les moyens de paiement

- Les chiffres
- Les différents moyens de paiement (caution, solde)

Faire face à un litige, à un client mécontent

- Parler au passé et relater un évènement
- Vocabulaire des modalités de départ
- Comprendre une réclamation
- S'excuser, se justifier et proposer une solution, une réparation

Faire intervenir un technicien de maintenance

- Comprendre la demande d'intervention
- Maîtrise du vocabulaire des interventions de réparation

3/ La vente

Présenter un bien

- Interrogation pour cibler la demande
- Comparer des biens
- Vocabulaire de la rénovation
- Présenter les charges, taxes et appels de fond ...

Les différents étapes de la vente / l'acquisition d'un bien

- Les conditions de mise en vente d'un bien en agence
- Les obligations du vendeurs (documents à fournir)
- Le compromis : les conditions, le prix, le délai de rétractation et dépôt de garantie
- Les diagnostics
- Le financement

4/ Maitrise des outils de communication

Conversation téléphonique

- Vocabulaire de la réception téléphonique
- Maîtrise des formules de base de la conversation téléphonique
- Savoir gérer un appel

Prendre un message

- Savoir identifier l'interlocuteur
- Comprendre les éléments clés du message
- Restituer le message à l'écrit

Répondre à un courrier

- Maîtrise de la présentation d'un courrier type, d'un message électronique
- Cibler la demande du courrier / Répondre à un courrier