

AVIS 5 ☆ POUR MANDATAIRES IMMOBILIERS

Objectif : créer naturellement des avis clients positifs après les visites

PRINCIPE CLÉ (à retenir)

On ne “demande” pas un avis : on prépare la satisfaction, puis on facilite le geste.

1 DÉBUT DE VISITE (Planter la graine)

- Choisir 1 à 2 phrases maximum

Installer un standard élevé

Créer un contrat moral

Humaniser ton métier

Phrases clés :

- « Mon objectif aujourd'hui, c'est que cette visite soit une expérience 5 étoiles pour vous. »
- « Même si ce bien n'est pas le bon, je veux que vous repartiez avec une excellente impression. »
- « Je travaille beaucoup grâce aux recommandations et aux avis clients. »
- « N'hésitez pas à me dire si quelque chose ne vous convient pas pendant la visite. »

Effet psychologique : le client évalue la visite avec bienveillance.

2 PENDANT / FIN DE VISITE (Valider)

- 1 question suffit

Montrer de l'écoute

Corriger à chaud

Renforcer la satisfaction

- Questions utiles :

« Est-ce que la visite correspond à ce que vous attendiez ? »
« Est-ce que certains points mériteraient plus de précisions ? »

Un client écouté = un client positif.

3 APRÈS LA VISITE (La faveur)

- Toujours à chaud si possible
- Rendre le refus difficile
- Simplifier l'action

- Script simple :

« Est-ce que je peux vous demander une petite faveur personnelle ? »

« Les avis clients sont essentiels pour mon activité de mandataire indépendant. »

« Si je vous envoie un lien, accepteriez-vous de me laisser un avis sur cette visite ? »

« Même quelques lignes suffisent. »

On aide une personne, pas une plateforme.

4 GUIDER L'AVIS (sans forcer)

- Seulement si le client accepte

Avis utiles

Meilleur référencement local

- Suggestions douces :

Mentionner la ville

Préciser visite / achat / vente

Citer le prénom

Dire comment s'est passée la visite

Un avis guidé reste sincère mais devient plus efficace.

5 RELANCE À FROID (si besoin)

- 3 à 10 jours après

Relationnel

Avis plus réfléchi

- Message type :

« Bonjour, je me permets de prendre des nouvelles suite à notre visite.

Avec un peu de recul, est-ce que mon accompagnement vous a convenu ?

Si vous avez un moment, accepteriez-vous de partager votre expérience ?

Merci beaucoup, c'est très précieux pour moi. »

À NE JAMAIS FAIRE

- Forcer
- Insister lourdement
- Parler d'avis dès la première phrase
- Donner l'impression de mendier

☆ RÈGLE D'OR

Une excellente expérience = un avis naturel.