

Rencontre avec un courtier

Fiche professeur(e)

Niveau : tous niveaux

Objectifs :

Communicatif :

- Se présenter
- Faire connaissance avec le client
- S'enquérir des besoins du client
- Établir un 1^{er} contact (formules polies)

Linguistique :

- Pratiquer les questions (questions ouvertes ou fermées)
- Comprendre les questions de son interlocuteur (le vendeur ou l'acheteur).
- Donner des instructions (usage du « tu » et « vous »)

Ressources nécessaires pour l'atelier

- Fiche *Vocabulaire de base pour les premiers contacts* (voir Annexe 1)
- La phrase interrogative (voir Annexe 2)
- Donner des conseils, faire des suggestions (voir Annexe 3)
- Les profils d'acheteurs (voir Annexe 4)
- Trois outils d'évaluation (voir Annexe 5)

Autres ressources :

- Pour consolider votre vocabulaire, vous pouvez aussi consulter le lien ci-dessous sur le site de l'OQLF dans la section *Le vocabulaire du courtage immobilier*.

<https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/vocabulaire-courtage-immobilier.aspx>

- Pour cet atelier, nous avons fait des références au [Guide de l'acheteur](#) et au [Guide du vendeur](#) que l'OACIQ met à la disposition du public sur son site.
https://www.oaciq.com/fr/articles/le-guide-de-lacheteur-et-le-guide-du-vendeur?gclid=Cj0KCQjw8eOLBhC1ARIsAOzx5cGLLwhtXrS_gZlmu23NIAFxlYvQGF2CihtZ1nvwXK7EeiAZTU_PVfYaAn9JEALw_wcB

Situation

Expliquer aux étudiant(e)s la situation de communication.

C'est votre 1^{re} rencontre avec un client

Vous le rencontrez à votre agence immobilière.

Un client potentiel vous a contacté pour l'achat d'une maison ou la vente de sa propriété. C'est votre première rencontre et la promesse d'un client potentiel.

Comment se déroulera votre première rencontre?

En annexe 4, la fiche *Profils d'acheteurs* pourra être utilisée si l'on veut définir un profil dès le début des interactions.

Étape 1 : Rencontre dans votre agence

Vous recevez le client au bureau de votre agence.

*Comment allez-vous le recevoir, le saluer, amorcer un dialogue ? (Parler du temps, demander s'il a trouvé un stationnement facilement, s'il est venu en voiture, demander comment il va, etc.). Selon le niveau des étudiants, leur donner la fiche *Vocabulaire de base pour les premiers contacts* (Annexe 1)

S'assurer que les étudiants ont une maîtrise adéquate de la phrase interrogative. Pour ce faire, demander aux étudiants de formuler des questions sur les suggestions ci-dessus*.

Modèles : Êtes-vous venu en voiture? Avez-vous une voiture ? Avez-vous trouvé un stationnement facilement ? Qui vous a parlé de notre agence ? Vous a-t-on fait une recommandation ? Comment allez-vous aujourd'hui? Vous attendez depuis longtemps ? Vous avez trouvé notre agence facilement ? À quel genre de projet pensez-vous ? Quels sont vos projets ? Quelle sorte de propriétés vous intéresse ? Est-ce pour un investissement ?

Étape 2: Premiers contacts avec le client et apprendre à connaître le client

Vous voulez savoir :

- s'il a vu d'autres agences
- pourquoi il a choisi votre agence
- s'il habite la ville de
- si c'est la première fois qu'il contacte une agence

Mise en pratique des étapes 1 et 2:

Former des groupes de deux et leur demander de pratiquer les étapes 1 et 2 à l'aide de la fiche **Vocabulaire de base pour les premiers contacts** en Annexe 1.

Voici comment le client se présente à vous. C'est maintenant à vous de poursuivre la conversation :

Bonjour, je suis xxxxx / nous sommes xxxxx. Vous nous avez laissé un message dans ma (notre) boîte aux lettres et je désire (nous désirons) justement vendre notre maison/acheter une propriété.

Vous : (consulter si nécessaire la fiche vocabulaire de base pour les premiers contacts). Vous vous présentez / donnez une carte de visite. (Donnez votre nom, demandez à votre client (vos clients) de s'asseoir. Comment allez-vous vous présenter?

Étape 3: Quel est le projet du client ?

Vous pouvez vous référer à la fiche *Profils d'acheteurs* en annexe 4 pour choisir un profil d'acheteur avant de vous informer du projet de votre client.

Une fois les premiers contacts établis, vous désirez avoir des détails sur le projet de votre client. Vous désirez savoir s'il s'agit-il d'un achat, d'une vente, d'une location, d'un investissement. Dans le cas d'un achat, quel est le genre de propriétés recherchées, le secteur recherché, le nombre de pièces, les caractéristiques recherchées (piscine, jardin, écoles, commerces, transports en commun, bigénération, pour bricoleur, à étages, à deux niveaux, avec garage, dans un cul-de-sac, etc.).

Demander aux étudiants quelles questions ils peuvent poser à leur client. Si les étudiants sont hésitants à donner une réponse, leur proposer les sujets mentionnés ci-dessus.

En dyades, les étudiants préparent les questions qu'ils devront poser.

Selon le niveau des étudiants, vous pouvez aussi donner la fiche du courtier à consulter (*Le Guide de l'acheteur : le formulaire intitulé : Fiche visite courtier*)

Étape 4: Les questions du client et vos réponses (voir Annexe 4)

Une fois les premiers contacts établis, il est normal que le client souhaite en savoir plus sur vos compétences, vos expériences. Quelles questions est-il susceptible de

vous poser ? Quelles réponses devez-vous lui donner pour qu'il se sente en confiance ? Quelles garanties concernant la qualité des services pouvez-vous lui donner?

Les questions du client concerneront :

- La différence de prix entre une agence comme DuProprio et la vôtre (avantages de traiter avec une agence)
- Le genre de marché actuel (d'acheteurs, de vendeurs)
- La commission (le pourcentage, ce qu'elle couvre, etc.)
- Les éléments du contrat
- La révocation du contrat
- Sa formation comme courtier
- Sa connaissance du secteur
- Le nombre de maisons vendues cette année / Son expérience comme courtier

Dans un premier temps, les étudiants préparent questions en dyades. Mettre ensuite ces réponses en commun avec le groupe.

Dans un deuxième temps, demander aux étudiants de préparer leurs réponses aux questions mises en commun.

Consulter les outils d'évaluation en Annexe 5, si nécessaire.

Étape 5: Faire des suggestions (voir Annexe 3)

Votre client a peut-être une idée du marché de la vente ou de l'achat de propriétés qui est erronée.

1. Le secteur qui lui plaît n'est pas accessible à son budget.
2. L'achat d'un condo n'est peut-être pas recommandé pour un couple avec des animaux bruyants ou des enfants.
3. Le budget du client est inférieur aux prix de la maison qu'il souhaite visiter.
4. Il juge peut-être mal un secteur.

5. Sa maison a besoin de rénovations avant d'être mise sur le marché.
6. Une maison bigénérationnelle n'est pas un atout.
7. Une piscine n'est pas un atout.
8. Il trouve la commission du courtier trop élevée.
9. Il trouve le prix d'une propriété trop élevé.
10. Il a une mauvaise connaissance d'un secteur (taxes de bienvenue, tout-à-l'égout, les équipements et associations qui existent dans la ville, ...)

Comment pouvez-vous lui faire des suggestions, l'amener poliment à revoir ses objectifs d'achat ou de vente ?

Selon le niveau des étudiants, il est suggéré de se référer à l'annexe 3 (donner un conseil, faire une suggestion)

Modèle :

Le client veut vendre sa maison à un prix trop élevé par rapport aux prix moyens sur le marché. Que pouvez-vous lui conseiller ?

Vous aimeriez vendre votre condo 200 000\$. Y a-t-il d'autres condos voisins du vôtre qui se sont vendus à ce prix ? S'agissait-il d'une résidence similaire à la vôtre, avec les mêmes avantages ? Voyez-vous le prix d'un condo peut varier selon la modernité de certains équipements, selon l'exposition nord, sud ... ?

Si vous souhaitez vendre votre résidence rapidement, ce prix pourrait être un peu élevé ? Je peux vous montrer des exemples de condos similaires qui se sont vendus rapidement, mais à un prix inférieur ...

ANNEXES

Annexe 1

1. VOCABULAIRE DE BASE POUR LES PREMIERS CONTACTS

Salutations – Se présenter
Bonjour / Bonjour Monsieur / Madame
Je me présente, je suis...
Je me présente, je m'appelle...
Enchanté(e) de faire votre connaissance.
Je suis heureux / heureuse de vous rencontrer.
Entrez dans mon bureau
Veuillez me suivre, nous serons plus à l'aise dans mon bureau
Asseyez-vous (assoyez-vous)
Parlez-moi de votre projet !
Avez-vous un projet particulier ?

Avez-vous d'autres questions à me poser ?
Est-ce que ce que je vous ai expliqué est clair ? Est-ce que vous êtes satisfait de ce que je vous ai expliqué ?
Surtout, n'hésitez pas à me contacter si vous avez d'autres questions ?
Vous avez mon numéro de téléphone, n'hésitez pas à me contacter ?
(Je suis) heureux/heureuse d'avoir fait votre connaissance
Vous souhaitez un temps de réflexion, c'est compréhensible.
Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, je vous contacterai bientôt.
Au revoir ! Au plaisir de se revoir Au plaisir de vous revoir
À la prochaine fois !
Merci Je vous remercie de votre confiance

Annexe 2 :

LA PHRASE INTERROGATIVE

- La question avec inversion du sujet

AU PRÉSENT

Avez-vous déjà visité des maisons ?

Êtes-vous à la maison ?

Recherchez-vous un secteur spécifique ?

Attention : quand **le verbe se termine par une voyelle** et que **le pronom** commence par une voyelle, on ajoute : **-t-**

A-t-il un numéro de cellulaire ?

A-t-elle reçu une offre ?

Recherche-t-il un secteur ?

AU PASSÉ COMPOSÉ (auxiliaire + sujet + participe passé)

Avez-vous vérifié les transactions ?

Es-tu allé(e) à l'agence ?

Attention : avec **l'auxiliaire avoir** et un **pronom** qui commence par une **voyelle**, on ajoute : **-t-**

A-t-il vérifié les transactions ?

A-t-elle à l'agence ?

AU FUTUR PROCHE

Allez-vous appeler l'agence ?

Vas-tu téléphoner à ce numéro ?

Allez-vous faire une offre d'achat ?

Attention : quand **le verbe se termine par une voyelle** et que **le pronom** commence par une voyelle, on ajoute : **-t-**

Va-t-il/elle rédiger la une déclaration du vendeur ?

LA QUESTION AVEC QUAND, OÙ, COMMENT, POURQUOI

<i>Présent</i>	<i>Passé composé</i>	<i>Futur proche</i>
Où travaille-t-il ?	Où a-t-il travaillé ?	Où va-t-il travailler ?
Quand est-il possible de joindre le client ?	Quand avez-vous joint le client ?	Quand allez-vous appeler ?
Comment dois-je m'adresser au client ?	Comment s'est passée la rencontre ?	Comment allez-vous vous adresser au client ?
Pourquoi n'appellez-vous tout de suite ?	Pourquoi n'avez-vous pas appelé tout de suite ?	Pourquoi ne vas-tu pas appeler ?

Attention : où, quand, comment, pourquoi, sont souvent suivis de : **est-ce que**

Modèles :

Comment est-ce que vous avez trouvé le courtier ?

Comment avez-vous trouvé le courtier ?

Quand (à quelle heure) est-ce qu'il va nous téléphoner ?

Quand (à quelle heure) va-t-il passer à l'agence ?

Pourquoi est-ce qu'elle prend cette décision ?

Pourquoi prend-elle cette décision ?

Où est-ce que vous travaillez ?

Où travaillez-vous ?

LA QUESTION AVEC COMBIEN

Observez

Combien coûte cette transaction?

Combien de ?

Combien de + nom (qui est sujet du verbe) ?

Combien d'agences avez-vous contactées ?

Combien de + nom (qui n'est pas le sujet du verbe) ?

Combien de jours est-ce que je dois attendre avant de recevoir une réponse ?

Combien de fois par jour avez-vous reçu cet appel ?

Pendant combien de/d' ?

Pendant combien de temps/de jours/d'heures est-ce que je dois attendre avant de vous contacter ?

LE « TU » ET LE « VOUS »

Tutoyer ou vouvoyer?

Il est conseillé de vouvoyer vos clients, sauf si le/la client(e) demande à être tutoyé(e) ou vous tutoie lors de votre rencontre.

Annexe 3 :

Donner un conseil / faire une suggestion

Vous rencontrez un client qui n'a pas peut-être pas une idée adéquate des prix ou du marché d'achat ou de vente de propriétés, comment lui faire des suggestions polies, sans l'offenser

1 – vous pouvez utiliser le conditionnel de politesse

Le conditionnel présent peut servir à atténuer une demande.

Exemple : Je **voudrais** vous montrer quelques maisons. -> au lieu de Je **veux** vous montrer

...

Vous pourriez revenir le mois prochain.

J'aimerais vous faire une suggestion.

LA FORMATION DU CONDITIONNEL

Infinitif du verbe + terminaisons ci-dessous

Pronom sujet	Manger	Finir	Vendre
je	manger + <i>ais</i>	finir + <i>ais</i>	vendre + <i>ais</i>
tu	manger + <i>ais</i>	finir + <i>ais</i>	vendre + <i>ais</i>
il/elle/on	manger + <i>ait</i>	finir + <i>ait</i>	vendre + <i>ait</i>
nous	manger + <i>ions</i>	finir + <i>ions</i>	vendre + <i>ions</i>
vous	manger + <i>iez</i>	finir + <i>iez</i>	vendre + <i>iez</i>
ils/elles	manger + <i>aient</i>	finir + <i>aient</i>	vendre + <i>aient</i>

Verbes auxiliaires et modaux

Pronom sujet	pouvoir	vouloir	falloir*
je	pourrais	voudrais	
tu	pourrais	voudrais	
il/elle/on	pourrait	voudrait	faudrait
nous	pourrions	voudrions	
vous	pourriez	voudriez	
ils/elles	pourraient	voudraient	

Pronom sujet	Avoir	être	devoir*
je	<i>aurais</i>	<i>serais</i>	<i>devrais</i>
tu	<i>aurais</i>	<i>serais</i>	<i>devrais</i>
il/elle/on	<i>aurait</i>	<i>serait</i>	<i>devrait</i>
nous	<i>aurions</i>	<i>serions</i>	<i>devrions</i>
vous	<i>auriez</i>	<i>seriez</i>	<i>devriez</i>
ils/elles	<i>auraient</i>	<i>seraient</i>	<i>devraient</i>

Pronom sujet	pouvoir	vouloir	falloir*
je	<i>pourrais</i>	<i>voudrais</i>	
tu	<i>pourrais</i>	<i>voudrais</i>	
il/elle/on	<i>pourrait</i>	<i>voudrait</i>	<i>faudrait</i>
nous	<i>pourrions</i>	<i>voudrions</i>	
vous	<i>pourriez</i>	<i>voudriez</i>	
ils/elles	<i>pourraient</i>	<i>voudraient</i>	

Vous pouvez aussi avoir des suggestions comme :

- Ça te/vous dirait de visiter une maison dans ce quartier ?
- Aimeriez-vous réfléchir à ma proposition ?
- Cette proposition vous conviendrait-elle ?

2 (Et) si + imparfait : Et si tu venais avec nous ?

«SI J'ÉTAIS TOI/VOUS, JE + conditionnel présent » (voir le conditionnel à la fin de ce document)

- Si j'étais toi/vous, je commencerais à visiter ce quartier
- Si j'étais toi/vous, je prendrais contact avec ma banque.
- Si j'étais toi/vous, j'irais voir les environs.
- Si j'étais à ta place / si j'étais à votre place, je m'adresserais à ma banque
- Si nous allions visiter cette maison, vous pourrions vous rendre compte de son potentiel
- Si vous parliez à votre banquier, vous sauriez quelle hypothèque vous pourriez obtenir

3 L'indicatif interrogatif : que pensez-vous de cette maison?

Voulez-vous revenir plus tard ?

Aimeriez-vous réfléchir un peu ?

Savez-vous que le prix du terrain est plus cher que celui de la maison ?

Annexe 4 :

PROFILS D'ACHETEURS

1. Un jeune couple-cadre âgé de 34 ans avec un jeune enfant qui achète sa première maison.
2. Une personne seule âgée de 38 ans avec un revenu assez important.
3. Un investisseur qui veut acheter une habitation en vue de la louer.
4. Des retraités souhaitant acheter une habitation plus petite que leur habitation actuelle.
5. Un couple souhaitant acheter une habitation plus grande pour avoir de la place pour les enfants.
6. Une famille recomposée : avec quatre enfants, deux filles, deux garçons. Garde une semaine sur deux.
7. Une personne qui souhaite vendre son condo rapidement pour acheter une propriété plus grande.
8. Un jeune couple qui souhaite acheter une maison avec des rénovations
9. Un personne qui souhaite la maison de ses parents.

Annexe 5 - Éléments d'évaluation des questions de l'acheteur et des réponses données
Questions de l'acheteur

Réponses aux questions de l'acheteur	Avec aisance	Difficulté	Commentaires (diction/temps de réponse/qualité du vocabulaire/syntaxe)	Réponses données aux questions de l'acheteur
Quelle expérience avez-vous en courtage immobilier ?				
Quelle est votre formation ?				
Pourquoi avez-vous choisi de travailler dans cette agence ?				
Est-ce que vous connaissez ce quartier ?				
Avez-vous vendu des résidences semblables ?				
Quelle commission demandez-vous ?				
Comment partagez-vous celle-ci avec un éventuel courtier travaillant pour l'acheteur ?				

De quelle durée est le contrat qui nous lie ?				
Quelles sont les modalités dans l'éventualité d'une révocation du contrat ?				
Comment est le marché immobilier en ce moment ?				
Autres questions				

Éléments d'évaluation pour le courtier

Les paroles du courtier

Actes/paroles du courtier	Oui	non	Commentaires (diction/temps de réponse/qualité du vocabulaire/syntaxe)
Établir le contact (Salutations, se présenter, comment allez-vous/...			
Expliquer pourquoi vous avez décidé d'être courtier.			
Quels sont les avantages pour l'acheteur de faire affaire avec un courtier (conseiller, guider, aspects juridiques et techniques)			
Pourquoi avez-vous décidé de travailler avec cette agence ?			
Quelles sont vos principales qualités ?			
Les raisons pour lesquelles l'acheteur devrait faire affaire avec vous			
Poser des questions pour mieux connaître l'acheteur (quel est son profil : célibataire, en couple, enfants, proche aidant, etc.)			
Poser des questions sur le genre d'habitation qu'ils désirent acheter (leurs besoins, leurs attentes, leurs préoccupations)			

Outil d'évaluation de la compétence de base

Habilités	Pas maîtrisée	Moyennement maîtrisée	Bien maîtrisée
Poser / répondre à des questions ouvertes simples			
Poser / répondre à des questions fermées			
Utiliser les pronoms « tu / vous »			
Utiliser des formules de politesse			
Utiliser des verbes modaux + infinitif			
Conjuguer le verbe « devoir » + infinitif			
Utiliser la structure Il faut + infinitif			
Savoir se présenter			
Prendre congé d'un interlocuteur			
Prononcer clairement / de manière fluide / maintenir le contact avec l'interlocuteur / l'interlocutrice			

Commentaires :

Avec la contribution financière de :

**Office québécois
de la langue
française**

Québec 