



# La relation de service et la justification des honoraires

NOUVEAUTÉ

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

## Objectif de formation

À l'issue de la formation, les participants seront en capacité de : Valoriser leur expertise et leurs honoraires auprès des clients vendeurs, acquéreurs et locataires Structurer une relation de service cohérente et différenciante, créatrice de valeur perçue Sécuriser la relation client tout au long de la transaction immobilière Limiter les situations de négociation des honoraires en alignant qualité de service, engagements et attentes clients

## Programme

### Comprendre la relation de service et son impact sur les honoraires

Repères théoriques sur la relation de service

Définition de la relation de service en immobilier

Les composantes de la relation de service : Service attendu /Service perçu/ Service rendu

Impacts de la relation de service sur : La satisfaction client/ La confiance/ L'acceptation des honoraires

### Les fondements d'un service justifiant les honoraires

Les services et engagements de base du professionnel de l'immobilier

Le cadre juridique comme élément de valeur et de sécurisation : Obligations réglementaires/ Responsabilités professionnelles

L'accompagnement commercial : Conseil /Pédagogie auprès des clients/ Transparence et clarté des actions menées

### Le rôle du professionnel dans la qualité de la relation de service

Le savoir être du professionnel de l'immobilier : Posture /Communication /Gestion des attentes et des objections

L'importance de la cohérence entre discours, actions et engagements

La valeur ajoutée humaine dans la relation client

### Construire une offre de services claire, lisible et différenciante

Les services destinés aux vendeurs : Accompagnement stratégique /Mise en valeur du bien/ Suivi et reporting

Les services destinés aux acquéreurs : Conseil /Sécurisation du projet/ Suivi personnalisé

Les services transverses : Communication /Coordination des acteurs/ Suivi administratif

Les services destinés aux locataires (selon les profils des participants)

### Mises en application et appropriation

Analyse de pratiques professionnelles

Auto-évaluation de sa relation de service

Identification des axes d'amélioration

Construction ou ajustement de sa propre proposition de valeur

Plan d'actions individuel pour renforcer la justification des honoraires

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation continue

### Public cible

Personnel titulaire de la carte professionnelle ou personnel habilité (attestation d'habilitation loi n°70-9 du 02/10/1970 - décret n°72-678 du 20/07/1972) en fonction de la/les carte(s) détenue(s)

### Durée

1 Jour dont 7 Heures en centre

### Tarif(s) net de taxe

395 € par stagiaire

### Adresse

**Saint Brieuc - CCI Formation**  
16 rue de Guernesey,  
22000 Saint-Brieuc

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/cotes-armor>



## Les points forts de la formation

- Opportunité de rencontrer et d'échanger avec d'autres professionnels du secteur immobilier, favorisant les échanges de bonnes pratiques.

- Cette formation permet de répondre à l'obligation de formation de professionnels de l'immobilier (Décret n° 2016-173 du 18 février 2016 relatif à la formation continue des professionnels de l'immobilier)

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Aucun pré-requis

## Le parcours de formation

### Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de : Identifier les éléments constitutifs de la relation de service en immobilier Repérer les facteurs qui justifient la fixation et l'acceptation des honoraires Évaluer la performance de son service au regard des attentes et perceptions des clients Intégrer la relation de service à chaque étape du parcours client Proposer des solutions concrètes et innovantes pour renforcer la qualité de service et la valeur perçue

## ► PRÉSENTIEL

### Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, évaluation systématique des éléments acquis en cours et en fin de formation.

### Modalités pédagogiques

Apports théoriques, études de cas, débats, mises en situation et synthèses schématiques

## Les sessions



### Saint-Brieuc

- Lieu de la formation défini selon la demande et la localisation des participants

Date et mise à jour des informations : 19/01/2026

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet [www.cci-formation-bretagne.fr](http://www.cci-formation-bretagne.fr)

## Contacts



**MALVY REBECCA**

[formation@cotesdarmor.cci.fr](mailto:formation@cotesdarmor.cci.fr)

CCI Formation Côtes d'Armor - N° SIRET 182 200 055 000 16 - N° d'activité 5322P001722

16 rue de Guernesey, - 22000 Saint-Brieuc

Tél. : 02 96 78 70 34 - [formation@cotesdarmor.cci.fr](mailto:formation@cotesdarmor.cci.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/cotes-armor>



**CCI FORMATION  
BRETAGNE**