



# Gestion locative

Maîtriser les situations complexes  
et fidéliser durablement



FORMATION CERTIFIANTE



FINANCEMENT OPCO, AGEFICE, FIF-PL



ACCÈS DE 6 MOIS À LA PLATEFORME

8H00

DE FORMATION

## *L'Organisme*

**Organisme :** ATCEDUCATION

**SIRET :** 98027589500012

**NDA :** 75331582333

**Adresse :** 2 allée guillaumot  
33650 LA BREDE

**Mail :** contact@popacademy.fr

**Téléphone :** 05 54 54 40 04

**Formateur :** Théo SUDRE

## **MODALITÉS**

**Durée :** 8h00

**Horaires :** A convenance

**Public :** Professionnels de l'immobilier  
& Reconversion

**Prérequis :** Aucun

## **MOYENS**

**Pédagogiques :**

Cours théoriques

Questions/Réponses

**Matériels :**

Ordinateurs/Tablettes/Smartphones

**Méthodes d'évaluation :**

Quiz de QCU alternés

## **OBJECTIFS**

**Maîtriser** la Loi Alur pour une pratique éthique en immobilier.

**Connaître** les droits et obligations des professionnels.

**Appliquer** efficacement les réglementations au quotidien.

**Comprendre** la transparence des transactions et les contrats de location.

**Conseiller** les clients et se tenir informé des évolutions législatives.

## **FINANCEMENT**

Action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. La Pop Academy vous accompagne dans les démarches de financement.

# Gestion locative

## Maîtriser les situations complexes et fidéliser durablement

- Test de positionnement

### A. Le parcours locataire : de la visite à la restitution du bien

#### Phase 1 : Prospection et première visite

- Organisation des visites
- Qualité de l'accueil et premières impressions

#### Phase 2 : Constitution et analyse du dossier locataire

- Pièces justificatives obligatoires
- Analyse de solvabilité
- Garanties complémentaires : caution, assurances loyers impayés

#### Phase 3 : Signature du bail et entrée dans les lieux

- Sécurisation contractuelle
- Bonnes pratiques lors de l'état des lieux

#### Phase 4 : Gestion courante du bail

- Suivi administratif et relationnel
- Anticipation des situations à risque

#### Phase 5 : Départ du locataire et restitution du bien

- Préparation de la sortie
- Restitution du dépôt de garantie
- Clôture sécurisée du dossier

### B. La communication professionnelle avec locataires et bailleurs

- Fondamentaux de la communication professionnelle
- Communication adaptée avec les locataires
- Communication efficace avec les bailleurs
- Outils et supports de communication modernes
- Posture professionnelle en situation sensible

# Gestion locative

## Maîtriser les situations complexes et fidéliser durablement

### C. Gestion des demandes, des urgences et arbitrage des travaux

- Qualification et hiérarchisation des demandes
- Traitement des demandes courantes
- Gestion des situations d'urgence
- Arbitrage des travaux
- Optimisation des coûts et prise de décision

### D. Gestion des sinistres : dégâts des eaux, incendies, assurances

- Dégâts des eaux
- Incendies
- Cambriolages et actes de vandalisme
- Catastrophes naturelles
- Rôle du gestionnaire locatif dans la gestion assurantielle

### E. Gestion des impayés : prévention, plan d'apurement et procédures

- Prévention des impayés et des litiges
- Modes amiables de règlement des conflits
- Mise en place d'un plan d'apurement
- Contentieux judiciaire
- Gestion opérationnelle des dossiers contentieux

# La gestion locative

## de A à Z

### F. Gestion des litiges et des conflits

- Médiation et conciliation
- Rôle du conciliateur
- Constitution et suivi du dossier contentieux
- Sécurisation des échanges et traçabilité

### G. Fidéliser un bailleur et en attirer de nouveaux

- Fondamentaux de la fidélisation des bailleurs
- Leviers spécifiques de fidélisation en gestion locative
- Acquisition de nouveaux bailleurs
- Valorisation du rôle du gestionnaire
- Mesure et optimisation de la performance commerciale

### H. Mesures de satisfaction client et amélioration continue du service

- Comprendre les dimensions de la satisfaction client
- Mesurer la satisfaction client de manière systématique
- Analyse et priorisation des actions d'amélioration
- Mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue
- Image de marque et qualité de service

### Conclusion générale

- Synthèse des bonnes pratiques
- Sécurisation durable de l'activité de gestion locative
- Fidélisation client comme levier de performance