



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