

# Négociateur-Gestionnaire Immobilier

## Présentation du métier et du référentiel de formation

*Document mis à jour le 20 janvier 2021*

Institut supérieur de l'immobilier et de l'habitat  
Campus consulaire BME - 11, rue Philippe Lebon - 87280 Limoges  
T. 05 55 31 67 67 / [alternance@limoges.cci.fr](mailto:alternance@limoges.cci.fr) / [www.isihlimoges.fr](http://www.isihlimoges.fr)



## PRESENTATION DU METIER

---

L'objectif est de former des futurs collaborateurs d'agences immobilières, de cabinets d'administration de biens, de constructeurs de maisons individuelles, de sociétés foncières au service d'une clientèle de particuliers et/ou de professionnels, au poste de **négociateur-gestionnaire immobilier**.

Base de la force commerciale, il/elle sera appelé(e) à travailler auprès de clientèles de tous les secteurs socioprofessionnels.

Sa mission s'organise autour de 4 axes principaux :

- la construction et le développement d'une relation de confiance personnalisée avec chaque client, dans le cadre de la politique commerciale définie par son entreprise ;
- la maîtrise du cadre juridique de son activité et à l'exercice de la profession ;
- la commercialisation des biens et des services de son entreprise dans le respect de la réglementation et de la déontologie,
- et la participation active à la gestion de l'agence et à l'atteinte de ses objectifs.

Quels que soient la taille et le lieu d'exercice de l'activité, ce parcours diplômant vise à l'acquisition de connaissances et de compétences nécessaires à la conduite d'activités liées à ce secteur d'activité.

La maîtrise des savoirs doit permettre au futur conseiller commercial en immobilier de faire preuve :

- ✓ d'autonomie, de méthode, de rigueur, d'un sens du relationnel, d'esprit d'équipe,
- ✓ d'une capacité à gérer des biens,
- ✓ d'une organisation et de planification efficace de son travail,
- ✓ et de créativité commerciale et être force de propositions

dans le respect de la réglementation et de la déontologie.

La formation se déroule en alternance dans le cadre d'un contrat d'apprentissage, d'un contrat de professionnalisation (jeune ou adulte), d'une période de professionnalisation (possibilité de suivre que certains modules d'enseignement).

# **NEGOCIATEUR-GESTIONNAIRE IMMOBILIER**

**602 heures sur 13 mois**

---

**BLOC A : ASSURER UNE VEILLE JURIDIQUE** **150,5 Heures**

**BLOC B : PARTICIPER AU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL** **175 Heures**

**BLOC C : ASSURER LA GESTION DES BIENS ET SERVICES** **192,5 Heures**

**MODULES COMPLEMENTAIRES** **84 Heures**

## DETAILS DES ENSEIGNEMENTS PAR BLOC DE COMPETENCES + GRILLE D'EVALUATION

| BLOC A : ASSURER UNE VEILLE JURIDIQUE LIEE AU SECTEUR D'ACTIVITE, A LA PROFESSION ET A LA SITUATION DU CLIENT  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
| Activités et tâches  | Compétences associées aux activités et tâches   | Compétences évaluées   | Modalités d'évaluation  | Critères d'évaluation  |
| <p><b>1. Connaître</b><br/>l'environnement juridique de son activité et <b>réaliser d'une veille</b> documentaire, juridique et réglementaire régulière</p> <p><b>2. Prendre en compte de l'environnement</b> du client/prospect particulier et/ou professionnel</p> <p><b>3. Respecter les obligations d'information et le devoir de conseil</b></p> <p><b>4. Préparer les documents contractuels</b></p> | <p><b>En respectant le cadre juridique de la profession et la réglementation applicable au secteur d'activité, assurer une veille juridique du secteur d'activité, de la profession et de la situation du clients/prospects, afin de proposer les solutions immobilières adaptées aux différentes cibles, tout en sécurisant les opérations.</b></p> <p>1. En tenant compte de la réglementation applicable au secteur d'activité et en mettant en place des actions de recueil d'informations, se tenir informer des évolutions réglementaires et exercer une fonction de veille juridique.</p> <p>2. En adoptant une posture commerciale et en utilisant un mode de questionnement adéquat, analyser le régime social, matrimonial, patrimonial et fiscal du client afin d'identifier les différentes solutions de placement possibles au regard de ses projets</p> <p>3.1. En respectant la réglementation et la déontologie propres à la commercialisation des biens immobiliers, conseiller le client sur les solutions potentielles en préservant au mieux ses intérêts.<br/>3.2. En analysant les avantages et risques de chacun des produits/produits, construire des solutions immobilières, en veillant à leur cohérence avec la situation et les projets du client</p> <p>4. Après accord du client, préparer la contractualisation de la solution immobilière en respectant la réglementation et la stratégie commerciale de l'enseigne</p> | <p>1.1. En tenant compte de la réglementation applicable au secteur d'activité et en mettant en place des actions de recueil d'informations, <b>se tenir informer des évolutions réglementaires et exercer une fonction de veille juridique.</b></p> <p>1.2. Afin de s'assurer de la mise à jour permanente de la législation et de la réglementation applicable au secteur d'activité, <b>identifier et suivre les canaux de veille pertinents</b></p> <p>1.3. En s'appuyant sur les éléments collectés en interne ou en externe (organisation et ou syndicat professionnel(s), branche professionnelle,) <b>centraliser et mettre à jour les bases de données documentaires et réglementaires</b> applicables au secteur d'activité</p> <p>2. En adoptant une posture commerciale et en utilisant un mode de questionnement adéquat, <b>analyser le régime social, matrimonial, patrimonial et fiscal du client afin de renseigner le dossier client</b></p> <p>3.1. En respectant la réglementation et la déontologie propres à la commercialisation des biens immobiliers, <b>conseiller le client</b> sur les solutions potentielles en préservant au mieux ses intérêts<br/>3.2. En analysant les avantages et risques de chacun des produits, <b>construire des solutions immobilières –vente, location, achat, gestion</b> - en veillant à leur cohérence avec la situation et les projets du client</p> <p>4. Après accord du client, <b>contractualiser l'opération immobilière</b> en respectant la stratégie commerciale de l'enseigne</p> | <p style="text-align: center;"><b>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</b></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise 3h comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– L'analyse d'un document juridique</li> <li>– L'analyse de la situation d'un client et de son environnement</li> <li>– Des préconisations</li> <li>– La construction d'une solution immobilière</li> </ul> <p>Travail individuel, production écrite</p> | <p>Application des fondamentaux de la réglementation et de la déontologie, concernant la commercialisation de biens et/ou de services immobiliers</p> <p>Pertinence des sources documentaires</p> <p>Questionnement adapté au regard de la demande du client</p> <p>Exploitation et utilité des informations recueillies</p> <p>Détermination du profil du client sur les aspects fiscaux, patrimoniaux, matrimoniaux et sociaux</p> <p>Qualité de l'analyse effectuée en vue de la construction de la solution</p> <p>Pré-propositions envisagées</p> <p>Qualité de l'analyse et de la proposition argumentée pour justifier la solution choisie et les produits qui la composent</p> |

## BLOC B : PARTICIPER AU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

| Activités et tâches   | Compétences associées aux activités et tâches   | Compétences évaluées  | Modalités d'évaluation  | Critères d'évaluation   |
|---|---|---|---|---|
| <p><b>Veille concurrentielle</b></p> <p><i>Principales activités :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Exercer une fonction de veille et analyser le marché,</b> les produits, le comportement d'achat et les attentes clients</li> <li><b>Mettre en œuvre un plan d'action commercial</b></li> <li><b>Choisir les nouvelles orientations</b> ou actions</li> </ol> | <p><b>En exerçant une fonction de veille et en étant attentif à sa cohérence avec la stratégie commerciale de l'entreprise, mettre en œuvre le plan des actions opérationnelles devant contribuer au développement commercial de sa structure en proposant des actions innovantes en accord avec la direction</b></p> <p>1.1 En mettant en place des actions de recueil d'informations, exercer une fonction de veille sur son secteur, sur la concurrence et sur les évolutions des nouveaux usages produits par le digital, les outils connectés et les réseaux sociaux, afin d'identifier les évolutions et tendances en émergence</p> <p>1.2. En analysant les résultats des ventes et des observations terrain, détecter les comportements d'achat des clients afin d'ajuster son offre</p> <p>2.1. En cohérence avec la stratégie commerciale de l'établissement et en tenant compte de ses analyses, participer à la définition du plan des actions opérationnelles à mener afin de contribuer au développement commercial de sa structure</p> <p>2.2. En collaboration avec ses équipes et éventuellement d'autres services, organiser la mise en place des actions opérationnelles devant contribuer à favoriser le développement commercial, en sélectionnant les produits à promouvoir</p> <p>3. En veillant au respect des objectifs fixés par plan d'action commercial mis en œuvre, suivre le déroulement des actions en trouvant des solutions adaptées et/ou innovantes</p> | <p>1. En mettant en place des actions de recueil d'informations, <b>exercer une fonction de veille sur son secteur, sur la concurrence et sur les évolutions des nouveaux usages produits par le digital, les outils connectés et les réseaux sociaux,</b> afin d'identifier les évolutions et tendances en émergence</p> <p>2.1. En cohérence avec la stratégie commerciale de l'établissement et en tenant compte de ses analyses, <b>participer à la mise en œuvre du plan des actions opérationnelles</b> à mener afin de contribuer au développement commercial de sa structure</p> <p>2.2. En tenant compte du programme annuel établi au niveau de sa structure, de son service, <b>contribuer à structurer les actions à conduire</b> en déterminant pour chacune, les objectifs à atteindre, les moyens à mobiliser et délais à respecter</p> <p>3. En veillant au respect des objectifs, des normes et des délais définis, suivre <b>le déroulement des actions mises en place,</b> en trouvant des solutions adaptées face aux aléas et problèmes pouvant survenir</p> | <p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p><b>Un Plan d'action commercial contenant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Une étude de marché</b></li> <li>• <b>Un plan d'actions opérationnelles</b></li> <li>• <b>Une analyse et des préconisations</b></li> </ul> <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise<br/>Travail individuel ou collectif</p> <p>Production écrite</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Choix d'une méthode d'analyse</li> <li>– Prise en compte des informations essentielles</li> <li>– Identification des principaux concurrents</li> <li>– Repérage de leurs forces et de leurs faiblesses</li> <li>– Analyse de son offre commerciale</li> <li>– Identification des forces et des faiblesses de son offre</li> <li>– Proposition d'un à trois d'actions à mettre en place</li> <li>– Choix et hiérarchisation des d'actions</li> <li>– Justification de la hiérarchisation des choix</li> <li>– Cohérence des choix avec la stratégie commerciale</li> <li>– Pertinence et réalisme des objectifs prévisionnels définis</li> <li>– Budgétisation du plan d'actions en adéquation avec les ressources de l'entreprise</li> </ul> |

|   |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
| <p><b>Plan de prospection</b></p> <p><i>Principales activités :</i></p> <p>1. <b>Organiser une prospection opérationnelle</b></p> <p>2. <b>Définir les modalités de suivi</b></p> <p>3. <b>Recueillir des informations sur les cibles en amont et en cours de prospection</b></p> <p>4. <b>Assurer un reporting du plan de prospection</b> auprès de la direction</p> | <p><b>En tenant compte des caractéristiques de sa zone et des moyens à sa disposition, et en élaborant sa stratégie, mettre en œuvre du plan de prospection en sélectionnant les modes et les actions les plus pertinents au regard du public cible, des objectifs à atteindre et des caractéristiques de la zone</b></p> <p>1. En tenant compte des nouveaux moyens d'information et de communication, notamment ceux liés aux réseaux sociaux et à l'E-commerce, et de leurs impacts sur différents publics, sélectionner les actions de prospection pertinentes et innovantes à mettre en œuvre, au regard des publics cibles et de leurs caractéristiques</p> <p>2.1. En hiérarchisant et planifiant les actions à conduire, organiser le plan de prospection en tenant compte des caractéristiques de sa zone et en fixant les objectifs à atteindre</p> <p>2.2. En tenant compte des publics destinataires, réaliser ou superviser la production des supports de communication qui seront utilisés durant la campagne de prospection</p> <p>3. Que ce soit par téléphone ou dans le cadre de rencontres directes avec les clients, les prospects, conduire des entretiens de découverte permettant d'obtenir un maximum d'informations et de capitaliser ces données</p> <p>4. En tenant compte de ses analyses, effectuer le report de son plan de prospection auprès de sa direction, en proposant des actions d'ajustement, de nouvelles orientations ou des actions innovantes</p> | <p>1. En tenant compte des nouveaux moyens d'information et de communication, notamment ceux liés aux réseaux sociaux, aux outils connectés et à l'E-commerce, et de leurs impacts sur différents publics, <b>sélectionner les actions de prospection</b> pertinentes et innovantes à mettre en œuvre, au regard des publics cibles</p> <p>2.1. En hiérarchisant et planifiant les actions à conduire, <b>organiser le plan de prospection</b> en tenant compte des caractéristiques de sa zone et des objectifs à atteindre</p> <p>2.2. Afin de mieux identifier l'entreprise prospect et ses acteurs clefs, <b>recueillir, par différents moyens, des informations</b> complémentaires sur ses besoins et sur le processus de prise de décision interne en matière d'achat</p> <p>3. Que ce soit par téléphone ou dans le cadre de rencontres directes avec les prospects, <b>conduire des entretiens de découverte</b> permettant d'obtenir un maximum d'informations sur le client, ses besoins, de les capitaliser en vue d'alimenter la base de données « client » de l'entreprise, sa réflexion stratégique et d'en tirer des enseignements pour les prochaines campagnes de prospection</p> <p>4. En tenant compte des résultats et des analyses, <b>effectuer le report de son plan de prospection auprès de sa direction</b>, en proposant des actions d'ajustement, de nouvelles orientations ou des actions innovantes</p> | <p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p><b>Un plan de prospection</b><br/><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise<br/>Travail individuel<br/>Production écrite</p> <p><b>Une grille d'entretien de découverte</b><br/><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Elaboration d'une grille<br/>Travail individuel<br/>Production écrite</p> <p><b>Une analyse des résultats d'une action de prospection</b><br/><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise<br/>Travail individuel<br/>Production écrite</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Choix des actions et cohérence avec le PAC</li> <li>– Pertinence du choix des marchés sélectionnés</li> <li>– Innovation et variétés des actions choisies</li> <li>– Complémentarité des différentes actions</li> <li>– Pertinence des actions au regard des cibles visées</li> <li>– Réalisme des objectifs à atteindre au regard de la zone</li> <li>– Hiérarchisation des objectifs</li> <li>– Optimisation du planning de prospection</li> <li>– Pertinence des informations à recueillir</li> <li>– Exhaustivité des thèmes à traiter</li> <li>– Qualité de la formulation des questions</li> <li>– Vérification de la fiabilité des informations recueillies</li> <li>– Hiérarchisation des informations</li> <li>– Qualité de l'analyse effectuée</li> <li>– Identification des points forts et des faiblesses de l'action</li> <li>– Proposition d'axes d'amélioration</li> </ul> |
|---|--|--|---|--|

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
| <p><b>Conception de l'offre et négociation</b></p> <p><i>Principales activités :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Recueillir des informations</b> sur les clients/prospect</li> <li><b>Analyser la demande, l'offre et le repérer les besoins</b> sous-tendus</li> <li><b>Construire une offre adaptée</b></li> <li><b>Développer un argumentaire</b> lié à l'offre</li> <li><b>Construire des scénarios de négociation</b></li> <li><b>Conduire et conclure une négociation</b></li> </ol> | <p><b>Après avoir conduit un ou plusieurs entretiens d'analyse de la demande et de repérage des besoins des clients ou prospects rencontrés, construire une offre adaptée en tenant compte des différents produits ou services proposés par son entreprise</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Après avoir pris en compte une demande, analyser les spécificités de celle-ci</li> <li>A l'issue des différents entretiens réalisés effectués une analyse du besoin actuel du client/prospect tout en se projetant sur des besoins futurs</li> <li>Au regard du diagnostic des besoins du client/prospect, construire une solution adaptée à celui-ci en combinant les différentes possibilités offertes par les prestations de son entreprise et en respectant le cadre législatif en vigueur</li> <li>Après avoir construit la solution adaptée aux besoins du client, structurer une proposition commerciale professionnelle et attractive en développant un argumentaire précis et en vérifiant la qualité du document support, tant au niveau du fond que de la forme</li> <li>En intégrant les caractéristiques des acteurs et de leur culture, et en identifiant les leviers sur lesquels agir, élaborer plusieurs scénarios de négociation possible en définissant les points forts et les faiblesses de chacun d'entre eux</li> <li>En adaptant sa stratégie au déroulement du processus de négociation, prendre en compte les arguments et objections de son ou ses interlocuteurs en développant, pour chaque point évoqué, un argumentaire adapté</li> <li>En cours de processus, évaluer le moment critique de la prise de décision en identifiant à quel moment passer éventuellement la main à sa direction lorsqu'il s'agit d'une vente représentant de très forts enjeux pour son entreprise</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Après avoir pris en compte une demande, <b>analyser les spécificités de celle-ci en évaluant ses différentes dimensions et les services potentiels à proposer</b></li> <li>Après avoir réalisés un ou plusieurs entretiens, <b>analyser la demande actuelle du client et repérer les besoins sous-tendus de celui-ci</b></li> <li>Au regard du diagnostic des besoins <b>du client/prospect</b>, de ses potentialités, <b>construire une solution adaptée</b> à celui-ci en combinant les différentes possibilités offertes par les prestations de son entreprise et en respectant le cadre législatif en vigueur</li> <li>Après avoir construit la solution adaptée aux besoins du client, <b>structurer une proposition commerciale professionnelle et attractive</b> en développant un argumentaire précis et en vérifiant la qualité du document support, tant au niveau du fond que de la forme</li> <li>En intégrant les caractéristiques des acteurs et de leur culture, et en identifiant les leviers sur lesquels agir, <b>élaborer plusieurs scénarios de négociation</b> possible en définissant les points forts et les faiblesses de chacun d'entre eux</li> <li>6.1. En tenant compte de la stratégie définie, <b>conduire un entretien de négociation en analysant les modes de communications verbaux et non verbaux de son ou ses interlocuteurs</b></li> <li>6.2. En adaptant sa stratégie au déroulement du processus de négociation, prendre en compte les arguments et objections de son ou ses interlocuteurs en développant, pour chaque point évoqué, un argumentaire adapté</li> </ol> | <p>Les candidats doivent produire</p> <p><b>Une proposition commerciale intégrant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Une analyse de la demande client</b></li> <li><b>L'offre commerciale</b></li> <li><b>Les éléments de préparation de la négociation</b></li> <li><b>L'argumentaire</b></li> </ul> <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise<br/>Travail individuel<br/>Production écrite<br/>Soutenance orale<br/>Durée : 4 semaines</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– pertinent</li> <li>– Analyse du processus d'achat d'un client</li> <li>– Analyse des différentes caractéristiques de la demande client</li> <li>– Repérage des besoins du client</li> <li>– Sélection des solutions pouvant être proposée en adéquation aux besoins identifiés et valorisation de celles-ci</li> <li>– Développement d'un argumentaire de vente adapté et</li> </ul> |
|--|--|--|--|---|



## BLOC C : ASSURER LA GESTION DES BIENS ET DES SERVICES

| Activités et tâches   | Compétences associées aux activités et tâches   | Compétences évaluées  | Modalités d'évaluation   | Critères d'évaluation  |
|---|---|---|--|--|
| <p><b>Gestion d'une copropriété</b></p> <p><i>Principales activités</i></p> <p><b>1. Gérer au quotidien une copropriété</b></p> <p><b>2. Planifier et animer les assemblées générales</b></p> <p><b>3. Exécuter et suivre les décisions prises en AG</b></p> <p><b>4. Conseiller les copropriétaires</b></p> <p><b>5. Assurer et suivre les relations avec les prestataires</b></p> | <p><b>En respectant l'environnement réglementaire très précis qui définit la fonction et en intégrant la stratégie commerciale de la structure, administrer et assurer au quotidien la gestion d'une copropriété en veillant au mieux aux intérêts des copropriétaires qu'ils soient particuliers, sociétés foncières ou investisseurs institutionnels</b></p> <p>1.1. En tenant compte du cadre légal et réglementaire gérer une copropriété au quotidien et être le garant de l'exécution du règlement de copropriété en appliquant les décisions issues des assemblées générales</p> <p>1.2. En cohérence avec les missions qui lui sont confiées et en veillant au respect des obligations légales et réglementaires applicables à l'immeuble, assurer l'ensemble des tâches administratives, financières et comptables en établissant, contrôlant les budgets et la trésorerie des immeubles, en vérifiant les comptes, la mise en place et suivi des procédures de recouvrement et contentieuses</p> <p>2.1. En fonction du calendrier établi et en respectant les obligations légales, planifier et convoquer les assemblées générales et conseils syndicaux</p> <p>2.2. En hiérarchisant et planifiant les actions à conduire, faire prendre les décisions nécessaires à la gestion de la copropriété</p> | <p>1.1. En tenant compte du cadre légal et réglementaire <b>gérer une copropriété au quotidien et être le garant de l'exécution du règlement de copropriété</b> en respectant les décisions issues des assemblées générales et les réclamations/demandes courantes des copropriétaires</p> <p>1.2. En cohérence avec les missions qui lui sont confiées et en veillant au respect des obligations légales et réglementaires applicables à l'immeuble, <b>assurer l'ensemble des tâches administratives, financières et comptables</b> en établissant, contrôlant les budgets et la trésorerie des immeubles, en vérifiant les comptes, la mise en place et suivi des procédures de recouvrement</p> <p>2.1. En fonction du calendrier établi et en respectant les obligations légales, <b>planifier et convoquer les assemblées générales et conseils syndicaux</b></p> <p>2.2. En hiérarchisant et planifiant les actions à conduire, <b>faire prendre les décisions</b> nécessaires à la gestion de la copropriété assurer la conduite</p> <p>2.3. A l'issue de l'AG, <b>rédiger le procès-verbal</b> en veillant à sa diffusion auprès des copropriétaires</p> <p>3. A partir des décisions prises lors de l'AG ou de l'AGE et en respectant le cahier des charges ou le retro planning éventuellement établi, <b>assurer le suivi des décisions</b> en matière de travaux et les <b>exécuter</b> dans le cadre spécifique de la copropriété</p> | <p>Les candidats doivent produire</p> <p><b>L'organisation d'une assemblée Générale</b></p> <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise<br/>Travail individuel<br/>Soutenance orale</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Application des règles régissant la convocation d'une AG</li> <li>- Respect des délais (avant et après)</li> <li>- Définition de l'ordre du jour</li> <li>- Mise en œuvre d'un mode d'animation adapté aux objectifs et à l'ordre du jour</li> <li>- Gestion de la prise de parole</li> <li>- Prise en compte des objections et développement d'un contre argumentaires adapté</li> <li>- Reformulation et synthèses des décisions</li> <li>- Enonciation claire et adaptée de la conclusion</li> </ul> |



|   |   |  |   |   |
|---|---|--|---|---|
|   | <p>2.3. A l'issue de l'AG, rédiger le procès-verbal en veillant à sa diffusion auprès des copropriétaires</p> <p>3. A partir des décisions prises lors de l'AG ou de l'AGS, assurer le suivi des décisions en matière de travaux et les exécuter dans le cadre spécifique de la copropriété</p> <p>4. en adoptant une posture commerciale, conseiller les copropriétaires dans la maintenance et la valorisation de leur patrimoine en proposant des prestations complémentaires et des actions adaptées en cohérence avec la situation et les projets du client (propriétaire)</p> <p>5.1. En veillant au respect des décisions prises, des normes de sécurité et des délais définis, suivre les visites d'immeubles, les calendriers de l'exécution et des paiements des travaux, les relations avec les prestataires de services (architectes, bureaux de contrôle, entreprises,...)</p> <p>5.2. En collaboration si besoin avec les copropriétaires concernés, et en relation avec les assureurs, déclarer et suivre les sinistres en vérifiant la qualité des prestations fournies</p> | <p>4. en adoptant une posture commerciale, <b>conseiller les copropriétaires</b> dans la maintenance et la valorisation de leur patrimoine en proposant des prestations complémentaires et des actions adaptées en cohérence avec la situation et les projets du client (propriétaire)</p> <p>5.1. En veillant au respect des décisions prises, des normes de sécurité et des délais définis, <b>suivre</b> les visites d'immeubles, les calendriers de l'exécution et des paiements des travaux, <b>les relations avec les prestataires de services</b> (architectes, bureaux de contrôle, entreprises, ....)</p> <p>5.2. En collaboration si besoin avec les copropriétaires, et en relation avec les assureurs <b>déclarer et suivre les sinistres</b> en vérifiant la qualité des prestations fournies</p> |   |   |
| <p><b>Gestion d'un bien</b></p> <p><i>Principales activités :</i></p> <p>1. Rechercher des locataires</p> <p>2. Constituer le dossier administratif du candidat à la location</p> | <p><b>En respectant l'environnement réglementaire très précis et en intégrant la stratégie commerciale de la structure, assurer tout ou partie de la gestion quotidienne du bien que ce soit un bien d'habitation, un parking, des bureaux ou des locaux professionnels en suivant les besoins exprimés par le bailleur et des dispositions contractuelles du mandat de gestion préalablement signé.</b></p> <p>1. En développant son portefeuille client et en cohérence avec les orientations stratégiques et commerciales de sa structure, rechercher des locataires pour assurer le meilleur taux</p>   | <p>1. En développant son portefeuille client et en cohérence avec les orientations stratégiques et commerciales de sa structure, rechercher <b>des locataires pour assurer du meilleur taux d'occupation du bien</b></p> <p>2. En respectant les critères de solvabilité prédéfinis, <b>constituer</b>, avant tout engagement, <b>le dossier administratif</b> du candidat à la location afin de sélectionner les candidats locataires tout en veillant au respect des règles applicables en matière de lutte contre les discriminations</p>   | <p>Les candidats doivent produire</p> <p><b>Un dossier administratif d'un candidat</b></p> <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise<br/>Travail individuel<br/>Soutenance orale</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Prise en compte des contraintes réglementaires et contractuelles</li> <li>– Choix des informations à recueillir</li> <li>– Pertinence de la fiche préparatoire à l'entretien</li> <li>– Identification des points forts</li> </ul> |

|   |  |  |  |   |
|---|--|--|--|---|
| <p><b>3. Rédiger l'état des lieux et faire signer le contrat de bail locatif</b></p> <p><b>4. Emettre des appels de loyers et de charges</b></p> <p><b>5. Gérer au quotidien le bien loué</b></p> <p><b>6. Mettre en œuvre les phases précontentieuses et contentieuses adéquates</b></p> | <p>d'occupation du bien</p> <p>2. En respectant les critères de solvabilité prédéfinis, constituer, avant tout engagement, le dossier administratif du candidat à la location afin de sélectionner les candidats locataires tout en veillant au respect des règles applicables en matière de lutte contre les discriminations</p> <p>3.1. A partir de la visite des locaux et de façon contradictoire, établir l'état des lieux précis et circonstancié du bien loué</p> <p>3.2. A l'issue de la sélection du locataire, rédiger ou collaborer à la rédaction du contrat de location avec le service juridique ou le responsable de la structure en veillant au respect du cadre législatif en vigueur et des engagements pris auprès du bailleur</p> <p>4. En fonction des dispositions du contrat de location, émettre des appels de loyers et de charges et procéder à l'encaissement tout en effectuant les relances nécessaires et en mettant en place un plan de prévention des impayés</p> <p>5. En effectuant un reporting complet et régulier des activités de gestion auprès de sa direction, gérer quotidiennement le bien loué tant sur le plan technique (travaux, dépannage,), comptable que commercial</p> <p>6. A partir de l'analyse effectuée du dossier du locataire et en tenant compte/en intégrant les informations recueillies mettre en œuvre les procédures précontentieuses et contentieuses adéquates afin de procéder au recouvrement des créances</p> | <p>3.1. A partir de la visite des locaux et de façon contradictoire, <b>établir l'état des lieux précis et circonstancié du bien loué</b></p> <p>3.2. A l'issue de la sélection du locataire, <b>rédiger</b> ou collaborer <b>à la rédaction du contrat de location</b> avec le service juridique ou le responsable de la structure en veillant au respect du cadre législatif en vigueur et des engagements pris auprès du bailleur</p> <p>4. En fonction des dispositions du contrat de location, <b>émettre des appels de loyers et de charges et procéder à l'encaissement</b> tout en effectuant les relances nécessaires et en mettant en place un plan de prévention des impayés</p> <p>5. En effectuant un reporting complet et régulier des activités de gestion auprès de sa direction, <b>gérer quotidiennement le bien loué tant sur le plan technique, comptable que commercial</b></p> <p>6. A partir de l'analyse effectuée du dossier du locataire et en tenant compte/en intégrant les informations recueillies mettre <b>en œuvre les procédures précontentieuses et contentieuses adéquates afin de procéder au recouvrement des créances</b></p> |  | <p>et des points faibles du candidat locataire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilité des données collectées</li> <li>- Qualité de l'analyse du dossier</li> <li>- Justification claire et circonstanciée de la décision</li> </ul> |
|---|--|--|--|---|

**Obtention de la certification à 600 points sur 1200 points sous réserve d'obtenir des valeurs minimales aux blocs**

| MODULES DE FORMATION  | VOLUME<br>HORAIRE &<br>VENTILATION | CC             | EVALUATION BLOC  |
|---|------------------------------------|----------------|--|
| <b>Bloc A – ASSURER UNE VEILLE JURIDIQUE</b><br><i>(valeur minimale de validation : moyenne de 10/20)</i>           | <b>150H30</b>                      | <b>100 pts</b> | <b>200 points</b>  |
| MA1 - Environnement juridique   | 10H30                              | 20 pts         | <b>Etude de cas écrite / travail individuel, 5H – Sujet élaboré par les formateurs du bloc, 200 pts</b>  |
| MA2 - Méthodologie juridique  | 10H30                              |                |  |
| MA3 - Cadre juridique de la profession  | 21H                                | 20 pts         |  |
| MA4 a - Connaissance du client / Droit civil spécial  | 17H30                              | 10 pts         |  |
| MA4 b - Connaissance du client / Fiscalité  | 21H                                | 10 pts         |  |
| MA5 a - Contractualiser une opération immobilière / Droit des contrats  | 17H30                              | 10 pts         |  |
| MA5 b - Contractualiser une opération immobilière / Droit pénal spécial   | 14H                                | 10 pts         |  |
| MA6 a - Droit de l'urbanisme  | 17H30                              | 10 pts         |  |
| MA6 b - Droit de l'environnement et développement durable   | 21H                                | 10 pts         |  |
| <b>Bloc B – PARTICIPER AU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL</b><br><i>(valeur minimale de validation : moyenne de 10/20)</i> | <b>175H</b>                        | <b>100 pts</b> |  |
| MB1 - Assurer une veille du marché  | 7H                                 | -              | <b>Réalisation d'un PAC et d'un plan de prospection, production écrite collective/individuelle, 50 pts :</b>                                     |
| MB2 - Détecter les marchés potentiels   | 7H                                 |                |  |
| MB3 - Intégrer le cross canal   | 14H                                |                |  |
| MB4 - Présenter la stratégie commerciale à l'appui du plan à mettre en place  | 7H                                 |                |  |
| MB5 - Elaborer et suivre un plan d'actions commerciales   | 14H                                | 20 pts         | <b>Epreuve orale individuelle : Présentation du PAC et du plan de prospection, 30 min (20 min d'oral + 10 min de questions/réponses), 50 pts</b> |
| MB6 - Maitriser les outils de la prospection  | 7H                                 |                |  |
| MB7 - Définir une stratégie et un plan de prospection   | 7H                                 |                |  |
| MB8 - Conduire des entretiens de découverte   | 21H                                |                |  |
|   |                                    | 30 pts         | <b>Epreuve orale individuelle : mise en situation sur les techniques de vente, 30</b>  |

|  |               |                |  |
|--|---------------|----------------|--|
| MB10 - Développer un argumentaire de vente   | 14H           |                | min (20 min d'oral + 10 min de questions/réponses), 80 pts   |
| MB9 - Maitriser les outils de la communication   | 21H           | 10 pts         |  |
| MB11 - La relation client par téléphone  | 21H           | 20 pts         | Epreuve orale individuelle d'Anglais, 15 min, 20 pts   |
| MB12 - Communiquer et accueillir en langue étrangère   | 35H           | 20 pts         |  |
| <b>Bloc C – ASSURER LA GESTION DES BIENS ET SERVICES<br/>(valeur minimale de validation : moyenne de 10/20)</b>              | <b>192H30</b> | <b>100 pts</b> | <b>200 points</b>  |
| MC1 - Découverte de la copropriété   | 21H           | 10 pts         | <b>1<sup>ère</sup> Etude de cas – Dossier écrit individuel – 3H, sujet élaboré par les formateurs du bloc, 100 pts</b><br><br><b>2<sup>ème</sup> Etude de cas – Dossier écrit individuel – 3H, sujet élaboré par les formateurs du bloc, 100 pts</b> |
| MC2 - Préparation et tenue d'une assemblée générale  | 14H           | -              |  |
| MC3 - Gestion et suivi d'une copropriété   | 14H           | 20 pts         |  |
| MC4 - Les Sociétés Civiles Immobilières  | 7H            | -              |  |
| MC5 - Gestion comptable et budgétaire de la copropriété  | 14H           | -              |  |
| MC6 - Assurances   | 7H            | -              |  |
| MC 7 a - Constituer le dossier du bien   | 14H           | 10 pts         |  |
| MC7 b - Diagnostics  | 10H30         | -              |  |
| MC7 c - Architecture   | 28H           | 10 pts         |  |
| MC7d - Expertise   | 21H           | 20 pts         |  |
| MC8 - Le contrat de location   | 24H30         | 20 pts         |  |
| MC9 - La vente dans le neuf  | 17H30         | 10 pts         |  |
| <b>Pratique professionnelle et évaluation – Mission en entreprise<br/>(valeur minimale de validation : moyenne de 10/20)</b> |               |                |  |
| Projet tuteuré : dossier écrit collectif (à rendre le ..... au secrétariat)  |               |                | 40 pts   |
| Projet tuteuré : oral collectif de 30 min + 15 min de questions/réponses (le ...)  |               |                | 60 pts   |
| Evaluation de l'entreprise   |               |                | 200 pts  |
| <b>Modules complémentaires</b>   | <b>84H</b>    |                |  |

|                             |             |  |
|-----------------------------|-------------|--|
| Accueil / Bilan             | 10H30       |  |
| Projet tuteuré              | 17H30       |  |
| Trophées consulaires        | 7H          |  |
| Préparation à la soutenance | 14H         |  |
| Soutenance                  | 7H          |  |
| Examens écrits              | 10H30       |  |
| Examens oraux               | 17H30       |  |
| <b>TOTAUX</b>               | <b>602H</b> |  |

# GRANDS PRINCIPES DE LA CERTIFICATION

---

## - Modalités d'évaluation

Le référentiel du diplôme de « Négociateur-Gestionnaire Immobilier » est composé de **3 blocs de compétences et la prise en compte d'une pratique professionnelle dans le cadre de ce parcours en alternance.**

Le diplôme peut être obtenu en formation continue ou initiale :

- par blocs séparés,
- dans son intégralité.

L'apprenant se définit par un candidat qui est en poursuite d'études (les parcours en alternance ne sont pas pris en compte comme expérience professionnelle).

**Pour les apprenants, le référentiel intègre une dimension professionnelle évaluée systématiquement selon deux modalités :**

*(voir grille d'évaluation ci-après)*

- à partir d'une **note attribuée par le professionnel** qui suit le candidat en entreprise à l'aide d'une grille d'activités et de compétences
- à partir de la **notation d'un rapport d'activité et d'une soutenance** reprenant le contenu du travail effectué en entreprise et mettant en application les acquis de la formation.

## - Niveau initial requis

Pour un parcours vers la certification en formation initiale ou continue :

- Candidat titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau 5 (Bac + 2)
- Candidat ayant atteint un niveau 5 (non validé) dans les domaines juridique, immobilier, commercial, financier et/ou comptable
- Candidat titulaire d'un diplôme de niveau 4 (Bac ou équivalent) avec une première expérience dans les secteurs de l'immobilier
- Salarié d'entreprise dans le cadre d'un congé individuel de formation (CIF) ou d'une période de professionnalisation

## Conditions d'obtention du diplôme quelle que soit la voie d'accès

**La certification totale** est délivrée si le candidat obtient **10 de moyenne générale avec une note d'évaluation professionnelle d'au moins 10/20** sous réserve de ne pas avoir obtenu une note inférieure à 10 sur l'un des 3 blocs (note éliminatoire).

⇒ **Validation totale de la certification**

**Dans l'hypothèse où le candidat obtient une moyenne générale égale ou supérieure à 10** mais une note inférieure à 10/20 (note éliminatoire) dans un ou plusieurs blocs, il conserve le bénéfice des blocs pour lesquels il a obtenu la moyenne, soit 10/20.

⇒ **Validation partielle de la certification, avec remise de certificat(s) de bloc de compétences.**

**Dans l'hypothèse où le candidat n'obtient pas 10 de moyenne générale**, il n'obtient donc pas la certification totale, mais il conserve le bénéfice des blocs pour lesquels il a obtenu la moyenne, soit 10/20.

⇒ **Validation partielle de la certification, avec remise de certificat(s) de bloc de compétences.**

### En cas d'échec

- Le candidat a la possibilité de repasser les blocs pour lesquels il a échoué, une seule fois par bloc, dans un délai de 5 ans.
- Concernant l'évaluation professionnelle, le candidat a la possibilité de présenter un dossier lié à une nouvelle problématique professionnelle après 3 mois minimum d'expérience professionnelle, dans un délai de 5 ans.

**Dans le cadre d'un redoublement :** le candidat suit les modules du ou des blocs non-validés et repasse les évaluations de blocs de l'année concernée.

**Possibilité de présentation en candidat libre :** le candidat repasse uniquement les évaluations de blocs et conserve le bénéfice de sa note de tuteur. Dans ce cas, le candidat ne peut se présenter que dans un seul centre, auprès duquel il a obligation de s'inscrire à la prochaine session d'examen, par courrier recommandé (4 mois avant l'épreuve de validation du ou des blocs concernés).

### En cas de non présentation

- **Aux blocs :** la non-présentation aux évaluations de bloc induit la non obtention du bloc.

L'absence de période en entreprise, la non-remise de rapport dans les délais fixés par le centre ou la non présentation à la soutenance induit la non obtention du titre.

Motifs recevables de non présentation aux évaluations de bloc et à l'évaluation professionnelle :

- Certificat médical
- Arrêt de travail
- Cas de force majeure justifié (certificat de décès d'un proche...)

Dans ce seul cas, une épreuve de rattrapage sera proposée au candidat dans un délai maximum de 6 mois après demande écrite du candidat.

### Absentéisme

**En cas d'absentéisme non-justifié :**

- les absences en entreprises dans le cas d'un contrat de travail (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation) relèvent des dispositions du code du travail et/ou des textes applicables à l'entreprise.
- les absences en centre de formation ne doivent pas dépasser 10% du temps de face à face. Les sanctions pour absentéisme relèvent du règlement intérieur de chaque établissement.

### Déroulement des épreuves

Cf. Règlement intérieur de l'établissement

### Fraude aux examens de validation de blocs

Tout candidat pris en situation de fraude sera immédiatement exclu de l'épreuve et de ce fait éliminé, il ne valide aucun bloc. Le plagiat est considéré comme de la fraude.



### **Jury de certification**

A l'issue de l'ensemble des épreuves, l'établissement réunit le jury de certification.

La constitution du jury est conforme aux modalités du dossier d'enregistrement au RNCP.

Le jury de certification établit la liste des certifiés et rédige le procès-verbal d'obtention du certificat total ou partiel.

Le jury est souverain dans ses décisions. Le parchemin sera signé par le Président de CCI France et le Président de la CCI.

Pour les candidats n'ayant pas obtenu la certification, l'établissement délivre une attestation de suivi de formation et le(s) certificat(s) de bloc(s) de compétences validé(s).

### **Falsification**

En cas de falsification des résultats, le candidat se verra signifier une interdiction d'accès aux diplômes du réseau pour une durée de 10 ans.

### **Divulgation des résultats**

Les résultats d'examen sont validés par un jury de certification qui rédige le procès-verbal d'examen.

Les centres de formation élaborent les parchemins.

La divulgation des résultats peut alors avoir lieu à la date et par la voie choisie par chaque centre de formation : affichage, site internet, courrier....