

ACCUEILLIR UN NOUVEAU COLLABORATEUR



**BIENVENUE CHEZ
PROMPTIMMO**

DISPONIBILITÉ, SIMPLICITÉ, EFFICACITÉ



INTRODUCTION

Lorsque vous détectez un nouveau collaborateur : n'hésitez pas à lui faire une première présentation. Cette présentation doit avant tout parler de vous, de votre ressenti de l'immobilier, de votre démarrage, des difficultés que vous avez surmontées. Vous devez absolument être transparent avec votre interlocuteur sur votre ressenti de l'immobilier.

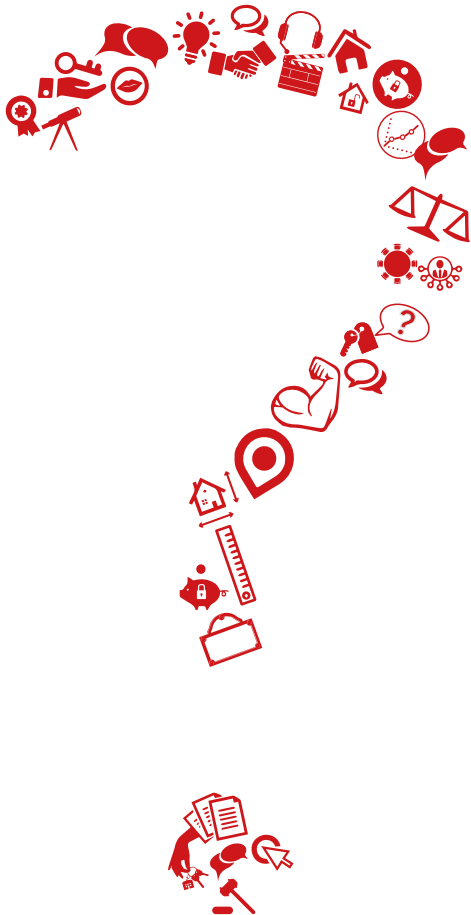




I- L'ACCUEIL DU NOUVEAU COLLABORATEUR

1/ SE METTRE À LA PLACE DU COLLABORATEUR

La première chose à laquelle vous devrez penser sera de vous mettre à la place de votre collaborateur, et de **vous imaginer l'accueil que vous auriez aimé recevoir**. Réfléchissez aux premières interrogations que vous auriez pu avoir, et essayez d'y répondre avant même que votre nouveau collaborateur ne vous le demande.



PRÉOCCUPATION 1 : La première préoccupation de votre interlocuteur sera de se sentir entouré. Il vous faudra donc **démultiplier les appels, les rencontres au démarrage** afin que tout soit clair pour votre filleul. La première semaine est certainement la plus importante, alors ne ménagez pas vos efforts pour l'aider à s'intégrer : un appel ou une rencontre tous les deux jours est préconisé.

PRÉOCCUPATION 2 : La deuxième préoccupation de votre interlocuteur sera de **réussir à s'immatriculer en tant qu'auto-entrepreneur**. Vous devez donc connaître la procédure d'immatriculation sur le bout des doigts.

PRÉOCCUPATION 3 : La troisième préoccupation de votre filleul sera de savoir comment **démarrer son activité de manière concrète**. Il voudra connaître votre méthodologie, alors prenez quelques heures pour lui montrer la manière dont vous faites votre prospection téléphonique. Il voudra certainement savoir également comment se déroule une visite, ou une prise de mandat. Donc, si vous en avez l'occasion n'hésitez pas à lui proposer de vous accompagner à l'un de vos rendez-vous. Le mieux étant de l'aider à décrocher son premier rendez-vous et qu'il aille signer l'un de ses mandats avec vous. Dans tous les cas de figure, il sera utile pour votre collaborateur de voir les choses de manière très pratique !

NB : N'oubliez pas de lui laisser la main afin qu'il s'entraîne également à prospecter téléphoniquement, à gérer une visite, à prendre un mandat ou à faire sa prospection sur le terrain.

NB : Vous pouvez emmener votre prospect en prospection avant même de lui faire signer un contrat de parrainage, afin de lui rendre plus concrète l'activité immobilière.





II- RESPONSABILISEZ VOTRE NOUVEAU COLLABORATEUR DÈS LE DÉMARRAGE

Vous devez également vous efforcer de responsabiliser au maximum votre nouveau collaborateur. En effet, cela lui permettra de rapidement rentrer dans l'activité. Votre collaborateur doit se sentir utile et faire rapidement démonstration de ses compétences.

Exemple : Vous pouvez demander au collaborateur de faire un premier point avec lui à l'issue de sa première semaine en lui fixant un premier objectif. Voici quelques exemples :

- Qu'il connaisse par cœur son pitch de présentation en fin de semaine.
- Qu'il ait décroché un premier rendez-vous en fin de semaine.
- Qu'il ait signé un premier mandat en fin de semaine.
- Etc.

Résumé : Votre collaborateur souhaite apprendre vite, et rentrer de plain-pied dans l'activité, il veut connaître le travail à effectuer, il veut prendre des initiatives et utiliser ses compétences. Alors aidez-le dans cette démarche. Donc en tant que représentant de PROMPTIMMO.FR, vous devrez le rendre efficace rapidement, lui faire adopter les bons comportements immédiatement, lui faire réaliser les besoins du client, donner du sens à son travail et lui expliquer la nécessité de se forger des habitudes de travail, de prospection, ainsi que le respect des règles.

1/ L'ACCOMPAGNEMENT LES PREMIÈRES SEMAINES

Dans les premières semaines, votre nouveau collaborateur doit absolument se voir confier des missions et être dans l'action. Au démarrage, le plus difficile est de se lancer. En effet, pour votre interlocuteur, il s'agit bien souvent d'un saut vers l'inconnu. Mettez-vous donc à sa place et tirez-le par la main pour l'aider à démarrer l'activité. Vous devez l'aider dans un premier temps à maîtriser son argumentation.

Donnez-lui de petites missions : un argumentaire à apprendre par cœur, demandez-lui de vous montrer la manière dont il prospecte, de vous décrire tous les avantages offerts par **PROMPTIMMO.FR**, de vous expliquer le principe de dématérialisation, proposez-lui de faire des jeux de rôle afin qu'il puisse s'entraîner. Travaillez avec lui le plan d'attaque. Plus vite votre collaborateur connaîtra ses pitches et saura parler de son activité, plus vite il sera à l'aise pour se lancer.



2/ PLANNING DES PREMIÈRES SEMAINES

Afin que le filleul s'insère en douceur dans l'activité, vous devez :



La première semaine : L'aider dans ses tâches administratives et le rassurez quant à ses missions futures.



La deuxième semaine : L'aider à apprendre par cœur toute son argumentation, connaître ses pitches, l'aider à se mettre en scène dans toutes les situations qu'il pourrait rencontrer.



La troisième semaine : Vous devez planifier des activités simples pour l'aider à se mettre en jambe, et à développer ses habitudes de prospection et de travail. L'objectif sera qu'il structure son emploi du temps en fonction des tâches à réaliser. En d'autres termes, il faut qu'il réalise au moins une tâche relative à l'immobilier par jour, afin qu'il prenne ses marques. (Il doit penser, réfléchir, vivre immobilier au quotidien.)

Exemple : Demandez-lui de prospecter au moins 2 heures par jour, de vous donner des comptes rendus de prospection, de relancer les clients, de rédiger de nouvelles annonces, etc.



La quatrième semaine : Vous devez planifier avec lui des activités plus complexes, lui permettant de développer son autonomie avec des rencontres physiques avec les clients. Les objectifs deviennent donc plus ambitieux, il doit décrocher ses premiers mandats, et entrer en contact avec la clientèle. *Vous devez à ce moment réaliser des entretiens pour lui dire ce que vous avez pensé de sa performance et l'aider à affuter sa démarche.*

Résumé

Dans un premier temps, on met le collaborateur à l'aise sur toute la partie administrative et on le soutient au démarrage. Dans un second temps, on l'aide à affuter ses armes, à apprendre ses pitches afin qu'il puisse avoir la réponse adéquate en toute situation. Cela lui permettra de rentrer sereinement dans l'activité. Dans un troisième temps, vous lui fixez des objectifs simples afin qu'il structure son emploi du temps. Enfin, la quatrième semaine, vous lui fixez des objectifs plus ambitieux en termes de prospection, et dans tous les cas de figure, il doit se retrouver au contact de la clientèle. Que ce soit via ses propres mandats ou via les vôtres.

NB : *Vous devez ainsi profiter de son énergie et de son enthousiasme de démarrage. Ne pas lui permettre de faire preuve de ses compétences serait le meilleur moyen de lui faire perdre sa motivation.*

NB : *Si votre interlocuteur vous réclame un entretien, vous devez immédiatement le déclencher sans attendre. Et s'il n'en fait pas la demande, vous devez le lui proposer au moins une fois par semaine à l'issue de la troisième semaine.*

NB : *Vous devez viser en ligne de mire l'autonomie de votre collaborateur. Donc aidez-le au maximum au démarrage pour qu'il devienne autonome. Plus il sera autonome, plus il sera efficace.*

NB : *Votre collaborateur devra aussi garder en tête le fait qu'il a aussi la possibilité de recruter des personnes qui feront ainsi partie de votre lignée.*





III- LES COMPÉTENCES INDIVIDUELLES À ACQUÉRIR LES PREMIÈRES SEMAINES

1/ ÉTAT DES LIEUX DES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR

Vous allez accompagner votre nouveau collaborateur durant plusieurs semaines. Vous devrez l'aider à développer ses compétences, pour l'aider à atteindre la performance. Voici les compétences que devra acquérir votre collaborateur :

1/ Connaissances	Maîtrise-t-il son argumentation par cœur ? Connaît-il ses pitches ?
2/ Savoir-faire	Sait-il prospecter, convaincre ? Son argumentation est-elle convaincante, ou bien est-il encore hésitant ? Ses arguments font-ils mouche, est-il crédible dans son rôle de négociateur immobilier lorsqu'il s'exprime ?
3/ Comportement	Est-il proactif, est-il régulier dans sa prospection, est-il autonome ? Sait-il chercher les réponses à ses propres questions, mettre en place des mécanismes qui lui permettent de comprendre ses lacunes, trouver des solutions et appliquer le changement nécessaire ?
4/ Attitude	Est-ce que l'on sent son envie de donner du service ? Le discours qu'il déploie est-il authentique ? Est-ce qu'il est à l'aise face à la clientèle ? Fait-il preuve d'assez d'empathie ? Réussit-il à s'imposer face à son interlocuteur et à mettre en place son leadership ?
5/ Polyvalence	Maîtrise-t-il toutes les formes de prospection, la relation client, la relance client, la négociation du prix, le suivi ? Est-il complet dans sa démarche commerciale ?
6/ Talent	Réalise-t-il un démarrage au-dessus de la moyenne, a-t-il directement pris le pli ou met-il du temps à se mettre dans le bain ?
7/ Professionnalisme	Son attitude globale est-elle professionnelle, inspire-t-il la confiance, sait-il rebondir lorsqu'on lui pose une question à laquelle il n'est pas préparé, ses connaissances juridiques sont-elles suffisantes ?



2/TIMING D'ACQUISITION DES COMPÉTENCES POUR VOTRE COLLABORATEUR

Le planning que nous vous proposons est à titre indicatif. Nous vous laissons libre de décider d'une autre organisation, et d'autres compétences à acquérir. Afin de valider l'acquisition de ses compétences, il est recommandé de convenir d'entretiens individuels ou collectifs. Ces moments permettront de valider les connaissances de votre collaborateur, mais également de renforcer l'adhésion.

MÉTHODE :

- 1/ Vous devrez expliquer à votre filleul la progression que vous souhaitez qu'il atteigne. En effet, afin de donner du sens à ses missions et afin qu'il comprenne sa progression, présentez-lui les différents points d'analyse sur lesquels vous souhaitez qu'il s'améliore et qu'il se développe.
- 2/ Servez-vous de la grille d'analyse développée dans la section précédente afin de lui présenter les compétences que vous souhaitez qu'il acquière.
- 3/ Au début de chaque semaine, expliquez-lui les points qui seront analysés et sur lesquels il devra travailler.
- 4/ En fin de semaine, faites un point avec lui pour savoir où il en est, s'il sent quels objectifs sont atteints, s'il a rencontré des difficultés...
- 5/ Finissez en faisant votre feedback (attention, le retour que vous lui faites doit toujours être positif et dans une démarche d'amélioration du mandataire).

Exemple : Cette semaine on va plutôt analyser ton attitude face à la clientèle et en fin de semaine nous ferons un point au cours duquel tu pourras me livrer tes impressions et ressentis, et moi je te dirais ce que je pense du travail que tu auras fourni.



SEMAINE 1 (ATTITUDE) : Dès les premiers échanges avec la clientèle, tu devras faire preuve d'empathie, ton discours devra être authentique et te ressembler. En fin de semaine, nous ferons un point afin que tu me livres tes impressions. (Accompagnez votre filleul lors des premières rencontres afin d'observer son attitude et de pouvoir lui faire un retour.)



SEMAINES 3 (CONNAISSANCE) : Il faudrait que tu puisses maîtriser ton argumentation. Tu pourras alors te retrouver dans n'importe quelle situation et t'en sortir. Tu pourras de manière fine provoquer la rencontre avec ton interlocuteur, négocier le prix, parler des services Promptimmo. Tu devras réaliser cela sans aucune hésitation. En effet, il s'agit souvent du bien d'une vie et les enjeux sont importants, l'acheteur doit te sentir sûr de toi. Nous pourrons faire une session de jeux de rôle en fin de semaine afin de discuter de ta progression.



SEMAINE 5 (COMPORTEMENT) : Tu devras t'être forgé des habitudes de prospection, nous analyserons ton degré d'autonomie et ta faculté à trouver tes propres réponses. Tu devras être régulier dans ta prospection, ce qui permettra l'atteinte de résultats et d'objectifs fixés. Tu devras réussir à définir la charge de travail nécessaire à l'atteinte de tel ou tel objectif. Nous définirons ensemble les objectifs que tu souhaites atteindre et validerons l'intensité des tâches que tu auras mises en place.





SEMAINE 7, (SAVOIR-FAIRE) : Après la maîtrise simple de la partie connaissance, d'ici 1 mois, tu devras acquérir un certain savoir-faire. Tu devras notamment réussir à négocier des biens à bon prix ! Tu ne devras plus avoir de mandats trop chers dans ton portefeuille ! Tu devras avoir assez de recul sur toi pour comprendre ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Tu devras réfléchir aux mécanismes de réussite, les analyser, les mettre en place et les améliorer. Tu devras être en totale autonomie au bout de 6 semaines. Notre collaboration est transversale, ce qui veut dire qu'il n'y a pas de lien hiérarchique entre nous, nous collaborons ensemble. Tu me parleras de ton activité et nous analyserons les points à améliorer pour que tu sois en totale autonomie. *(Par exemple, le mandataire ne devra pas de manière intempestive vous demander des réponses à la moindre difficulté, vous devez l'inciter à trouver les réponses par lui-même.)*

De plus, nous regarderons ton portefeuille et nous déterminerons si les prix de tes biens sont en adéquation avec les prix du marché.



SEMAINE 9 : Tu devras progressivement et naturellement à partir du deuxième mois mettre en place ton leadership afin de réussir à imposer ton leadership face à la clientèle. Nous discuterons de ta méthodologie, tu me présenteras ton plan d'attaque, et je te dirais ce que j'en pense et si je trouve qu'il inspire le leadership.



SEMAINE 11 (POLYVALENCE) : Tu devras être aussi à l'aise en face à face avec tes clients qu'au téléphone. Tu devras pouvoir remplir ton emploi du temps de tâches auxquelles tu t'astreindras. Tu devras réussir à faire baisser leurs prix à tes clients, assurer le suivi quotidien, être à l'aise commercialement, juridiquement et techniquement. Je pourrais te poser quelques questions sur la formation et organiser des jeux de rôle afin de valider ta polyvalence.



SEMAINE 13 (PROFESSIONNALISME) : on fera un point sur ton professionnalisme, pour voir si tu honores tes rendez-vous, si tu trouves de bons mandats, si ces mandats sont à bon prix... Es-tu ponctuel, donnes-tu du service à tes clients ? Est-ce qu'en termes d'attitude tu respires le professionnalisme, est-ce que tu maîtrises la relation commerciale de A à Z ? Sais-tu répondre aux questions juridiques les plus simples ?



SEMAINE 15 (TALENT) : L'idée sera globalement de savoir à chaque étape si le filleul est au-dessus ou en dessous des attentes.

NB : *L'idée est d'avoir au minimum un entretien par semaine avec votre filleul pour voir où il en est dans sa formation. Ces entretiens peuvent être collectifs entre collaborateurs de même niveau. Cela favorisera d'ailleurs l'émulation et les interactions.*

NB : *Vous devez impérativement avoir un entretien téléphonique par mois avec une personne du siège pour discuter de l'évolution de votre filleul.*

NB : *Vous devez expliquer à chaque étape la manière dont vous procédez à votre interlocuteur afin de l'aider dans sa démarche.*

NB : *Vous avez ainsi réfléchi aux qualités que devrait développer votre interlocuteur, vous lui avez indiqué les délais dans lesquels vous souhaiteriez qu'il développe ses compétences. Vous devez maintenant l'inciter à pratiquer de son côté afin qu'il développe parfaitement son autonomie. Expliquez-lui que vous l'aidez, mais qu'il doit fournir des efforts !*





IV- LES OBJECTIFS À ATTEINDRE AU NIVEAU DU GROUPE

Afin d'augmenter la cohésion et d'augmenter la performance de votre équipe, vous avez tout intérêt à définir des objectifs communs. Ces objectifs peuvent être un nombre de vente, de personnes recrutées, de mandats exclusifs signés, de panneaux posés, de montant de chiffre d'affaires, etc. Vous pouvez ainsi motiver vos équipes à atteindre un objectif commun et débriefing régulièrement sur l'avancement du projet.

Vous pourrez ainsi publier sur votre facebook fermé commun : « Je vous propose ce mois-ci de mettre en place un challenge sur le nombre de mandats exclusifs qui seront signés, je vous propose que chacun réussisse à signer 2 mandats exclusifs le mois prochain ! Cliquez sur j'aime si vous êtes d'accord ».

NB : N'hésitez pas à faire un reporting mensuel sur votre facebook commun sur le nombre de nouveaux mandataires, le nombre de ventes, de locations, le nombre de mandats exclusifs signés, etc.

4.1/ IMPLIQUER L'ENSEMBLE DE L'ÉQUIPE ET DÉVELOPPER LA COHÉSION

> CRÉER UN GROUPE FERMÉ SUR FACEBOOK

Ce groupe permettra à tous vos collaborateurs d'avoir un accès rapide aux informations relatives à l'animation de votre équipe (réunion, accueil d'un nouveau collaborateur, réalisation d'une vente, signature notaire...). En créant un groupe fermé et en invitant les membres de votre équipe, vous pourrez facilement gérer l'information qui circulera.

EXEMPLE : « La famille **PROMPTIMMO.FR** s'agrandit ! Jean Guerin **PROMPTIMMO.FR** rejoint notre équipe. Bienvenue à toi. » (N'oubliez pas de tagger le nouvel arrivant.)



> CRÉER UN ÉVÈNEMENT

N'hésitez pas à prévoir sur Facebook une date pour présenter physiquement et de manière plus formelle le nouvel arrivant. Vous pourrez par exemple lancer une invitation Facebook, ou créer un événement afin de convier tous les membres de votre équipe à boire un verre ou à dîner ensemble.

Exemple d'évènement : « Pour l'arrivée de Jean Guerin, je vous convie le samedi 3 août à boire un verre, êtes-vous disponibles ? »

Exemple d'évènement : « Notre prochaine réunion d'équipe se déroulera le jeudi 3 mars à 18 h, il sera question des techniques de prospection téléphonique. (Ainsi, directement, vous saurez les membres qui pourront assister à cet atelier et ceux qui seront absents.)

> INCITEZ VOS COLLABORATEURS À DÉVELOPPER DES INTERACTIONS :

Plus vous favoriserez les interactions entre les membres de votre équipe, plus cela sera le signe d'une équipe efficace. Une bonne émulation au sein de l'équipe garantira un haut niveau de performance.

Exemple : Stéphane, je t'ai déjà montré ma façon de prospecter, ce qui serait bien c'est que tu passes du temps avec Catherine, et qu'elle te montre sa manière de faire. Ça te permettra de voir deux styles de prospection différents.

Exemple : Boris, tu devrais te rapprocher de Stéphane, il a démarré une semaine avant toi, vous pourriez peut-être travailler ensemble pour le démarrage. Et je pourrais vous amener tous les deux avec moi en prospection.

NB : Démultipliez les rencontres entre mandataires, motivez-les à se contacter les uns les autres. Ainsi, plus il y aura de cohésion et d'interaction entre les membres de votre équipe, plus celle-ci sera motivée, et les résultats seront au rendez-vous.

4.2 RÉUNIONS COLLECTIVES

> RÉUNION DE PRÉSENTATION D'ÉQUIPE (COLLECTIVE)

Exemple : Dès qu'un nouveau collaborateur rejoint l'équipe, vous devez publier sur votre facebook professionnel quelque chose sur sa venue : « Notre équipe s'agrandit, je vous présente « Loïc Patin PROMPTIMMO.FR », merci Loïc de l'honneur que tu nous fais de rejoindre PROMPTIMMO. » Ces réunions se produiront autant que nécessaire.

NB : Dès l'arrivée de votre filleul, vous devez l'aider à créer son facebook professionnel.





- > **RÉUNION DE DÉBRIEF MENSUELLE (COLLECTIVE). VOUS DEVEZ IMPÉRATIVEMENT RÉUNIR UNE FOIS** par mois vos équipes afin de faire un point sur la performance globale de l'équipe, les réussites de chacun, les axes de performance. Les thématiques peuvent être : une réunion pour les former, une réunion pour recadrer les effectifs, une réunion pour vérifier l'atteinte d'objectifs, etc.
- > **RÉUNION DE DÉTENTE ET DE RENFORCEMENT DE LA COHÉSION : VOUS DEVEZ VOUS EFFORCER DE RÉUNIR AU MOINS UNE FOIS PAR MOIS TOUS VOS INTERLOCUTEURS.**

NB : *Vous devez prévoir idéalement au moins deux réunions collectives, une pour le travail et une pour la détente et le renforcement de la cohésion d'équipe. Les réunions de travail peuvent être faites à distance, par téléphone par exemple. Il existe sur internet des logiciels vous permettant de communiquer à plusieurs par téléphone.*

RÉUNION DESCENDANTE : Le concept de ce type de réunion consiste à transmettre des informations à un groupe de personnes. En fait, il s'agit du supérieur qui réunit ses employés dans un but précis. Il est à noter qu'une réunion d'information descendante doit prendre en compte les attentes et les enjeux des participants. Pour capter l'attention des participants et éviter le « décrochage », l'exposé de l'animateur doit être le plus précis et le plus ordonné possible.

RÉUNION ASCENDANTE : Également appelée « interview de groupe », la réunion d'information ascendante vise à collecter des informations en interrogeant un groupe de personnes donné. Dans ce cadre, l'animateur aborde une thématique précise pour que les résultats puissent être concluants. En outre, il doit solliciter tous les avis du panel afin de recueillir un maximum d'informations.

RÉUNION DE PRISE DE DÉCISION : Enfin, ce type de réunion est établi dans l'objectif de résoudre un problème. Au cours de cette séance, la prise de décision en groupe nécessite une méthodologie bien précise. Pour ce qui est de la définition du problème, l'animateur explique d'abord l'objectif commun du groupe, et définit ensuite le problème qu'il faut résoudre. Après des échanges d'idées, le groupe vote pour la solution qui semble la meilleure d'un point de vue réaliste et pratique.



V- INCITER VOTRE FILLEUL À RECRUTER SON PREMIER COLLABORATEUR

À discuter avec votre référent PROMPTIMMO.

VI- RÉSUMÉ FINAL

ACCOMPAGNER AU DÉMARRAGE (INDIVIDUEL OU COLLECTIF)

- > Nous l'avons vu dans la section 1, dès le démarrage vous devez impérativement accompagner votre filleul dans toutes ses démarches administratives, et l'appeler au moins une fois par semaine pour l'aider à rentrer dans l'activité. Vous devez rendre palpable le métier de négociateur et lui montrer la manière dont vous prenez vos mandats, l'accompagner à la signature du premier mandat, faire de la prospection téléphonique ou terrain avec lui, l'accompagner à une visite...

IDENTIFIER SES COMPÉTENCES ET LE MENER À LA PERFORMANCE (INDIVIDUEL OU COLLECTIF)

- > Une fois que le mandataire commencera à rentrer dans l'activité, il s'agira d'identifier ses compétences pour lui permettre d'atteindre la performance. Nous vous avons ainsi donné plusieurs axes d'analyse vous permettant de l'aider à atteindre ses objectifs en termes de compétences. Ainsi, là encore, vous devez l'avoir au téléphone au moins une fois par semaine pour valider avec lui l'atteinte ou non des compétences visées.
- > Une fois que votre filleul est autonome, arrangez-vous pour le contacter au moins 1 fois par mois, afin de faire un point sur son activité. Ces rendez-vous peuvent se produire autant de fois que nécessaire si le filleul vous sollicite. Ces réunions individuelles viennent en compléments des réunions collectives.





Informations et contacts

Tél.: 07 78 88 05 10 / 01 82 28 55 00

contact@promptimmo.fr

www.promptimmo.fr



Cliquez ici pour atteindre le lien

