l'as de Caro
L'accompagnement à la carte

06 70 94 75 56 · contact@asdecaro-coaching.fr

Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : Actions de Formation

PROGRAMME DE FORMATION · PSYCHOLOGIE & COMMUNICATION CLIENT · F-PR-002

DISC immobilier : comprendre, s'adapter, convaincre

Méthode relationnelle DISC qui transforme les rendez-vous

16 h	Présentiel	2 à 12	670 € HT
2 jours de formation	inter ou intra-entreprise	participants	par stagiaire, net de TVA

ALUR

16 h de formation continue pour le renouvellement de votre carte professionnelle

Loi ALUR : 42 h sur 3 ans, dont 2 h de déontologie et 2 h de non-discrimination. Attestation nominative détaillée remise en fin de formation.

2 h déontologie

2 h non-discrimination

POUR QUI

Public et prérequis

PUBLIC VISÉ

Professionnels de l'immobilier souhaitant améliorer leurs compétences en communication et en négociation

PRÉREQUIS

Aucun prérequis. Une expérience dans l'immobilier est recommandée.

CE QUE VOUS SAUREZ FAIRE

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

1. Identifier le profil DISC dominant d'un client à partir de ses comportements et de son langage.
2. Identifier rapidement le profil d'un client à partir d'indices verbaux et non verbaux.
3. Adapter sa communication et son argumentaire en fonction des profils DISC.
4. Utiliser le modèle VAKOG pour renforcer l'impact de la communication.
5. Conduire un entretien de découverte et une négociation adaptés au profil DISC de l'interlocuteur.
6. Appliquer les biais cognitifs de manière éthique pour influencer les décisions clients.
7. Gérer efficacement les objections et sécuriser la décision client sans pression.
8. Évaluer une situation professionnelle ambiguë au regard des règles du code de déontologie et justifier une décision argumentée.
9. Concevoir une procédure de sélection locative objectivée, traçable et opposable en cas de contrôle, conforme aux critères légaux de non-discrimination.

VOTRE PARCOURS

Contenu de la formation

DISC immobilier : comprendre, s'adapter, convaincre

12 h

Comprendre le modèle DISC : Les 4 profils : Dominant, Influent, Stable, Consciencieux ; Forces, limites, besoins, motivations ; Profils mixtes ; Comportements sous stress ; Mots-clés, réactions typiques, fonctionnement interne

Identifier rapidement le profil d'un client : Indices verbaux : vocabulaire, rythme, structure ; Indices non verbaux : gestuelle, posture, regard ; Indices comportementaux pendant une visite ou un rendez-vous ; Les pièges du diagnostic hâtif

Adapter sa communication selon les profils : Comment parler à un profil D, I, S ou C ; Ajuster le rythme, la structure, la présentation, la tonalité ; Argumentaire différencié selon les profils ; Techniques de synchronisation

Le VAKOG pour renforcer l'impact : Visuel, auditif, kinesthésique ; Détecter rapidement les préférences ; Influence sur la présentation d'un bien ; Utiliser le canal dominant pendant l'entretien

L'entretien de découverte avancé : Les 7 questions clés ; Motivations profondes d'achat et de vente ; Différences entre vendeur et acquéreur ; Adapter l'entretien au profil DISC ; Lire les signaux du client

Les biais cognitifs appliqués à l'immobilier : Effet de contraste (visites ABC) ; Effet de leurre ; Ancrage prix et valeur ; Rareté, version non manipulatoire ; Cohérence et engagement ; Biais de confirmation

Construire une argumentation qui influence : Méthode des 3 temps ; Argumentaire adapté profil par profil ; Micro-storytelling pour convaincre ; Présenter un bien avec impact

Négociation adaptée aux profils DISC : Les 4 phases de la négociation ; Ajustement DISC à chaque étape ; Silence stratégique, reformulation, recadrage ; Sécuriser la décision client sans pression

Gestion des objections : Objections visibles et cachées ; Méthode D.E.A.L ; Réponses adaptées selon D, I, S, C ; Rassurer sans sur-argumenter

Code de déontologie de l'agent immobilier

ALUR · déontologie

2 h

- Cadre juridique : décret n° 2015-1090, articulation loi Hoguet / loi ALUR, rôle du CNTGI et de sa commission de contrôle, contrôles de la DGCCRF
- Les règles du code : éthique professionnelle, respect des lois, compétence, organisation et gestion de l'entreprise, transparence, confidentialité, défense des intérêts en présence, conflit d'intérêts, confraternité, règlement des litiges
- Simulation décisionnelle « La zone grise » : mandat concurrent, information défavorable au bien, gratification du vendeur, avis en ligne, vente off-market
- Responsabilité civile et pénale, devoir de conseil ; quiz formatif

Non-discrimination dans l'accès au logement

ALUR · non-discrimination

2 h

- Cadre légal : les critères de discrimination prohibés par l'article 225-1 du code pénal, loi n° 2017-86, aménagement de la charge de la preuve, sanctions encourues
- Mise en situation « testing » : reconstitution d'un contrôle sur dossiers locatifs
- Discrimination indirecte : critères apparemment neutres, instruction discriminatoire du bailleur, techniques de refus préservant la relation commerciale
- Grille de sélection objective, traçabilité des refus, rédaction d'annonces conformes ; quiz formatif

COMMENT NOUS TRAVAILLONS

Méthodes, suivi et évaluation

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Présentation interactive
- Études de cas et analyse de situations réelles
- Jeux de rôle et exercices pratiques
- Support PDF remis aux participants

SUIVI ET ÉVALUATION

- Questionnaire de positionnement avant la formation
- Feuille d'émargement signée par demi-journée
- Quiz
- Mises en situation
- Auto-évaluation
- Attestation d'assiduité

À SAVOIR

Informations pratiques

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

CL

Caroline Ludwig, dirigeante et formatrice, forme les professionnels de l'immobilier depuis 2019. Elle est référente pédagogique et référente handicap de l'organisme.

SANCTION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation : objectifs, contenu, durée et résultats de l'évaluation des acquis (art. L.6353-1 du Code du travail)

Attestation d'assiduité pour le financeur

DÉLAIS D'ACCÈS ET TARIF

Inscription jusqu'à 15 jours avant le début de la session, délai nécessaire au dépôt d'une demande de prise en charge AGEFICE. En intra-entreprise, dates fixées avec le client.

Tarif : 670 € HT par stagiaire, exonéré de TVA (art. 261-4-4°a du CGI). Prise en charge possible : AGEFICE, OPCO, FIFPL selon votre statut.

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins sont recueillis dans le questionnaire de positionnement et l'accessibilité du lieu est vérifiée avant chaque session. Référente handicap : Caroline Ludwig, 06 70 94 75 56, contact@asdecaro-coaching.fr. Si l'adaptation n'est pas possible, le stagiaire est orienté vers un partenaire spécialisé.

Référente handicap : Caroline Ludwig, 06 70 94 75 56, contact@asdecaro-coaching.fr.

QUALITÉ

Nos résultats

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : Actions de Formation

9,7 / 10	9,0 / 10	0 %	134	1 259
Satisfaction à chaud 2025	Satisfaction à froid 2025	Taux d'abandon 2025	Stagiaires formés en 2025	Participations depuis 2019

Moyennes des questionnaires stagiaires (notes sur 10) ; abandon = stagiaires ayant abandonné / stagiaires inscrits. Détail sur asdecaro-coaching.fr/resultats