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-001

Neurosciences & psychologie du client immobilier

Comprendre, influencer et conclure plus de mandats grâce aux neurosciences

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

- Agents immobiliers
- Négociateurs
- Agents commerciaux et mandataires
- Responsables et directeurs d'agence
- Indépendants

PRÉREQUIS

Aucun prérequis obligatoire. Une expérience terrain est un plus.

CE QUE VOUS SAUREZ FAIRE

Objectifs pédagogiques

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

1. Expliquer les mécanismes cérébraux à l'œuvre dans la décision d'un client immobilier et les relier à une situation de vente.
2. Identifier les biais cognitifs, émotions et filtres perceptifs qui influencent la vente.
3. Adapter sa communication aux différents profils décisionnels et émotionnels.
4. Utiliser les neurosciences pour créer la confiance, lever les résistances et sécuriser la décision.
5. Appliquer des techniques d'influence éthique pour convaincre sans pression.
6. Mettre en œuvre en jeu de rôle les outils SÉCUR et SAR, en s'appuyant sur les neurones miroirs, l'intentionnalité et les modèles émotionnels.
7. Construire une routine mentale de préparation avant un rendez-vous et reformuler une croyance limitante en croyance aidante.
8. Construire un plan d'action concret pour améliorer sa performance commerciale.

9. Appliquer le protocole de vigilance TRACFIN (client, bénéficiaire effectif, origine des fonds) et savoir déclencher une déclaration de soupçon.
10. Évaluer une situation professionnelle ambiguë au regard des règles du code de déontologie et justifier une décision argumentée.
11. 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

Neurosciences & psychologie du client immobilier

12 h

Comprendre le cerveau du client : Les 3 cerveaux : reptilien, limbique, néocortex ; Processus décisionnel réel du client immobilier ; Rôle des émotions face à la logique ; Les 6 biais cognitifs clés en immobilier ; Neurones miroirs et synchronisation ; Impact psychologique du marché, du stress et de la perte

Psychologie comportementale et filtres du client : Les filtres perceptifs : attention, distorsion, sélection ; Les 4 intentions du client ; Les besoins cachés : sécurité, statut, reconnaissance ; Peurs décisionnelles des vendeurs et des acquéreurs ; Décryptage des comportements en rendez-vous

La communication d'influence éthique : Le modèle SÉCUR (structure décisionnelle) ; La méthode SAR : sécurité, assurance, réassurance ; Synchronisation verbale et non verbale ; Connexion émotionnelle et calibration ; Reformulation avancée : hypothèse, intention, précision ; Scripts d'influence éthique

Motivation, émotions et relation client : Boucles émotionnelles : peur, enjeu, tension ; Leviers motivationnels du client vendeur ; Gestion des résistances ; Focus attentionnel et prise de décision ; Installer une confiance durable

Valorisation et influence du prix : Psychologie du prix en immobilier ; Effet d'ancrage ; Effet de cadrage ; Présenter le prix de façon « cerveau-friendly » ; Techniques d'ajustement sans conflit

Mindset commercial et performance : Programmation mentale et croyances limitantes ; Identité commerciale : de l'auto-sabotage à l'intention ; Routine mentale 3 × 3 ; Techniques d'activation motivationnelle ; Gestion des émotions de l'agent

Outils décisionnels et influence avancée : Les 5 leviers neuroscientifiques de décision ; Structure d'un rendez-vous orienté cerveau ; Influence éthique ou manipulation ; Techniques de persuasion éthique ; Structurer un message impactant

Mise en pratique et plan d'action : Exercices intégrés SÉCUR + SAR ; Mises en situation ; Analyse comportementale ; Bilan individuel ; Plan d'action 30 jours

Lutte anti-blanchiment et TRACFIN : Cadre légal : article L.561-2 du Code monétaire et financier et risques encourus ; Les 3 piliers du Know Your Customer et les niveaux de vigilance ; Les 10 signaux d'alerte et le piège du client sympathique ; La déclaration de soupçon sur ERMES et l'interdiction d'informer le client ; Conservation des documents pendant 5 ans

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

Manuel « Neurosciences appliquées au client immobilier »

Fiches outils : SÉCUR, SAR, 3 cerveaux, neurones miroirs

Checklists communication

Exercices mindset et routines mentales

Plan d'action 30 jours

Livret TRACFIN : les 10 signaux d'alerte, les 5 réflexes

SUIVI ET ÉVALUATION

Questionnaire de positionnement avant la formation

Feuille d'émargement signée par demi-journée

Quiz diagnostic en entrée

Exercices pratiques et mises en situation

Quiz final

Auto-évaluation

Questionnaire de satisfaction à chaud, questionnaire de transfert à J+90

Attestation d'assiduité et certificat de réalisation

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