

FAIRE ET RECEVOIR DES OFFRES

VISER DES OFFRES GAGNANTES

SÉANCE INTENSIVE IGNITE N° 9

Dans ce chapitre...

- Rédiger et présenter des offres gagnantes
- Obtenir les meilleures offres pour vos vendeurs
- Préparer la scène pour une négociation réussie



Table des matières

ATTENTES D'AUJOURD'HUI.....	5
RÉVÉLATION DE L'ACTION	6
Rapport sur le 10/4 quotidien.....	7
COMMENCEZ DU BON PIED	9
L'offre.....	9
FAITES-EN UNE RÉALITÉ : LE PROCESSUS DE L'OFFRE.....	11
Représenter l'acheteur.....	12
Représenter le vendeur.....	19
Préparer la scène pour une négociation positive.....	26
CONCENTRATION DE L'EXPÉRIENCE DU CLIENT.....	27
TOUT RASSEMBLER	29
Plan d'action	29
Préparation pour le prochain cours.....	30
Rappels	32
DE LA DÉCOUVERTE À LA RÉALISATION	33
RÉALISATIONS DE LA SEMAINE	34
AMÉLIOREZ VOTRE APPRENTISSAGE.....	36

Attentes d'aujourd'hui

Champions en formation

1. Apprenez la façon de présenter des offres lorsque vous représentez un acheteur.
2. Apprenez la façon de recevoir des offres lorsque vous représentez un vendeur.
3. Répétez les scénarios que vous pouvez utiliser au cours des deux processus.
4. Apprenez à préparer la scène pour une négociation positive.

Formateur d'Ignite




Pour optimiser votre apprentissage, vos formateurs d'Ignite s'engagent à :

1. Investir la majeure partie de leur temps envers des **activités** en classe.
2. Agir en tant que modèles de ce qu'il faut pour avoir beaucoup de succès. Guidez et soutenez les « Cappers » en formation en les tenant responsables de leur **10/4 quotidien** et leur **mission** préalable, et lors de l'activité d'appels téléphoniques, effectuez des appels avec la classe.

Révélation de l'action

Il y a trois volets à la révélation de l'action.

1. Examinez les attributions de **mission** et obtenez des réponses.
 - a. Répondez à des questions sur les vidéos visionnées.
 - b. Fournissez vos révélations de la mission.
2. Annoncez les résultats de votre activité **10/4 quotidien** de la veille et révisez le tableau des classements. Célébrez les réussites!
3. Effectuez les appels **réels** en classe.

IGNITE	Mission 9
Faites cette mission avant d'assister à la session de réflexion 9 d'Ignite	
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	1. 10/4 quotidien – développez une habitude de production de piste <input type="checkbox"/> Faites votre 10/4 quotidien! <input type="checkbox"/> Écrivez des notes sur les résidences que vous avez examinées et apportez-les en classe pour les partager <input type="checkbox"/> Préparez votre compte rendu – soyez prêt à faire part de vos résultats quotidiens de 10/4 en classe
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	2. Approfondissez votre apprentissage <input type="checkbox"/> Exercez des scripts avec un partenaire
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	3. Préparez-vous à faire et à recevoir des offres <input type="checkbox"/> Regardez : <i>Aider les acheteurs à faire une offre</i> (2 minutes 14 secondes)  <input type="checkbox"/> Regardez : <i>Faire et recevoir des offres</i> (9 minutes 38 secondes) 
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	4. Suivi – sur la session de réflexion précédente <input type="checkbox"/> Effectuer des activités du plan d'action dans la session de réflexion précédente
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	5. Faites grandir votre base de données – avec vos contacts actuels <input type="checkbox"/> Apportez votre liste de contacts préparée et votre ordinateur portable ou votre tablette au prochain cours Ignite
<small>*Accédez à des vidéos de KWUConnect.com, Ignite. Besoin d'aide? Communiquez avec votre coordonnateur de la technologie ou ambassadeur technique de votre centre d'affaires ou envoyez un courriel à support@kw.com.</small>	
	
<small>© 2015 Keller Williams Realty, Inc. Ignite v4.1</small>	

Rapport sur le 10/4 quotidien

Remarque : Pour obtenir de l'aide avec l'utilisation de myTracker, consultez les instructions au dos de la page de la mission.

Rendez compte de vos activités sur le 10/4 quotidien

Le **10/4 quotidien** est l'activité la plus importante pour vos affaires!

Faites le suivi sur vos progrès et celui des autres champions en formation et célébrez leurs réussites!

Champion en formation	10 contacts ajoutés	10 connexions	10 notes	Résidences examinées
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				

À vous la parole : production d'indices pour les affaires

Situation réelle d'un 10/4 quotidien réel

1. Commencez en disant un message affirmatif à voix haute :
« J'aime aider les gens et ils apprécient mon appel! »
2. Utilisez les scénarios fournis lors des séances précédentes pour ceux « rencontrés » et ceux provenant de « recommandations ».
 - objectif n° 1 : Faites des appels pendant 20 minutes et **communiquez** avec autant de personnes que possible.
 - objectif n° 2 : Demandez toujours des **recommandations** de chaque contact et offrez votre application.
 - objectif n° 3 : Fixez un **rendez-vous**.
3. Inscrivez vos résultats ci-dessous et faites-en part à la fin de l'appel.

Résultats				
Nom	Numéro de téléphone	Application √	Nom de la référence	Résultat de l'appel
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

4. Écrivez une note à deux ou trois personnes que vous avez appelées pour les remercier de leur temps.

Durée : 15 minutes

Commencez du bon pied

L'offre

OFFRE

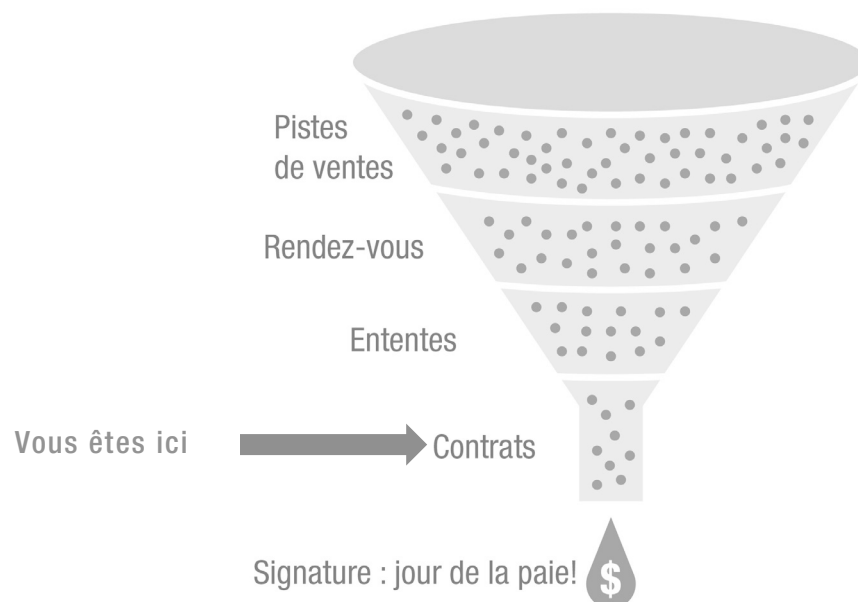
Le processus pour passer d'un contrat d'acheteur ou de vendeur à un contrat de vente.

L'arrivée à l'étape de l'offre est un moment excitant et gratifiant pour vous et votre client.

- Si vous représentez l'acheteur, votre recherche était fructueuse et votre client a enfin trouvé sa nouvelle maison.
- Si vous représentez le vendeur, vous avez commercialisé avec diligence et préparé leur propriété pour la vente, et avez reçu une offre d'un acheteur potentiel.

C'est le moment où, pour la première fois, l'acheteur et le vendeur se réunissent. Il s'agit d'une décision financière importante et peut être une expérience très émotionnelle pour les deux. Votre objectif est de les réunir et de conclure un contrat de vente par lequel les deux parties sont gagnantes.

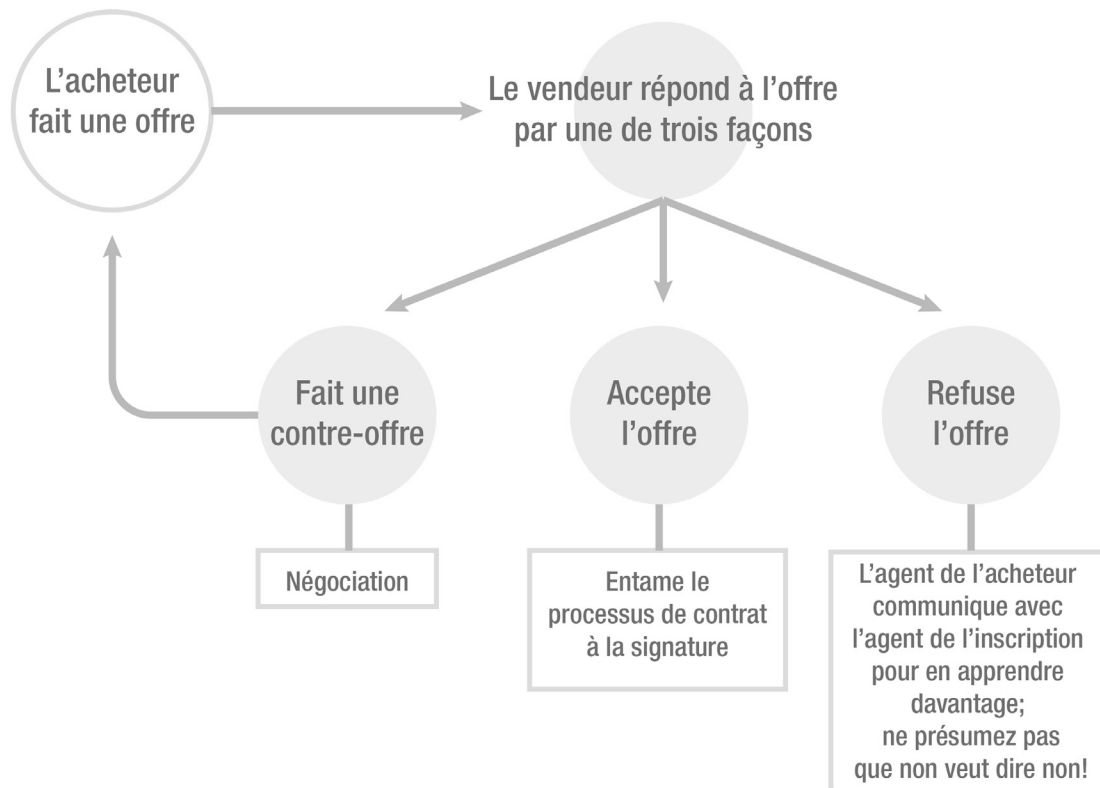
Comme toute étape du processus, vous devez travailler rapidement et minutieusement au cours du processus de l'offre, et cette séance vous y préparera.



Faites-en une réalité : le processus de l'offre

Lorsqu'un acheteur a trouvé la maison qu'il veut acheter et que le vendeur a hâte de conclure la vente de sa propriété, c'est le début du plaisir et de la magie. Que vous représentiez le vendeur ou l'acheteur, il s'agit d'une autre occasion pour vous de briller à titre de professionnel de l'immobilier.

Un diagramme du processus global avec les deux parties se trouve ci-dessous.



Discussion : Quelles sont les émotions des acheteurs et des vendeurs à cette étape?

Représenter l'acheteur

Lorsque votre acheteur trouve une propriété qu'il veut acheter, vous devez prendre trois actions :

1. **Préparer** à rédiger l'offre.
2. **Rédiger** l'offre.
3. **Présenter** l'offre au représentant commercial de l'inscription.

1. Vous préparer à rédiger l'offre

Avant de rédiger une offre, assurez-vous d'être entièrement prêt afin que vous puissiez travailler rapidement et efficacement lorsque vous en commencez réellement la rédaction. Utilisez la liste de contrôle à la prochaine page.

Quelle étape peut être effectuée bien avant l'offre elle-même? Toutes!

« Que vous travailliez avec l'acheteur ou le vendeur, établissez des attentes de façon conservatrice. De cette façon, vous réduisez les risques de déception. »

Chris Heller, directeur général, KWRI

Liste de contrôle pour la préparation d'une offre

- **Obtenez la lettre d'approbation préalable de l'acheteur par son prêteur.** L'offre de votre client sera plus attirante au vendeur si une lettre d'approbation préalable est soumise en même temps.
- **Produisez une analyse comparative du marché (ACM)** afin d'éduquer et d'informer vos acheteurs.
- **Réviser les registres des taxes** pour des renseignements au sujet de l'historique des prix.
- **Assurez-vous que la propriété est toujours disponible** avant de passer du temps à préparer une offre. Même si le service interagences (MLS) indique qu'une inscription est active, communiquez avec le représentant commercial de l'inscription afin de l'aviser que votre client pense à faire une offre. Si elle n'est plus sur le marché, avisez immédiatement votre acheteur et commencez une recherche pour une nouvelle maison dans les plus brefs délais.
- Lors des discussions avec le représentant commercial de l'inscription, **créez un rapport et recueillez autant d'informations que possible au sujet du vendeur et de la propriété.**
- **Posez des questions au représentant commercial de l'inscription afin de découvrir ce qui est important pour le vendeur.** Demandez leur échéancier et leur motivation de déménager. Cela vous permet de personnaliser l'offre de l'acheteur afin de répondre aux besoins les plus importants du vendeur.
- **Renseignez-vous au sujet des activités sur la propriété,** comme le nombre de visites.
- **Obtenez une déclaration de divulgation du vendeur,** qui fournit les détails sur tout problème physique de la propriété connu par le vendeur.
- **Demandez s'il y a eu d'autres offres.** Le cas échéant, quel est leur statut, ou pourquoi ont-elles été refusées?

2. Rédiger l'offre

Gardez ces lignes directrices à l'esprit et utilisez la liste de contrôle de la page précédente lorsque vous rédigez l'offre.

- Assurez-vous que l'acheteur soit au courant que tous les chèques (p. ex., les arrhes) sont faits au même moment que la rédaction de l'offre et qu'ils seront déposés *lors de l'acceptation*. Cela variera selon la région; consultez votre chef d'équipe pour des lignes directrices précises.
- Dans myTransactions, obtenez les formulaires d'offre d'achat appropriés pour votre région et ajoutez-les à la boucle d'achat, s'ils ne sont pas déjà inclus. Demandez de l'aide de votre administrateur du centre d'affaires (MCA).
- Apportez votre ordinateur portable ou votre tablette lors de votre réunion avec votre client afin de réviser l'offre et répondre en ligne. Si le vendeur est à l'extérieur de la région, vous pouvez toujours présenter l'offre à l'aide d'eEdge et en discuter par téléphone.
- Lorsqu'un acheteur fait une offre, il se vend, essentiellement, au propriétaire de la maison. Une **lettre de présentation** démarque votre offre des autres et a les objectifs suivants :
 - **Résumer l'offre.** Incluez une courte liste des points qui saisissent les articles principaux sur la liste de contrôle de l'offre.
 - **Humaniser l'offre.** La vente d'une maison est plus qu'une simple transaction sur papier; c'est un événement de vie important pour le vendeur, l'acheteur et leur famille. Décrivez les raisons pour lesquelles l'acheteur aime la maison, y compris les éléments préférés, et rédigez un court profil des acheteurs. Ces activités aident à encourager un lien personnel entre le vendeur et l'acheteur, et augmentent les possibilités que l'offre de l'acheteur sera celle qui est acceptée.
- Créez un document de boucle d'achat et d'offre, et invitez votre client dans la boucle. Ensuite, lorsque vous rencontrez votre client, il peut réviser et signer électroniquement l'offre directement sur votre ordinateur portable ou votre tablette. S'il est à l'extérieur de la ville, il n'a qu'à accéder à l'Internet pour réviser et signer l'offre électroniquement.
- Utilisez la fonctionnalité de message courriel dans myTransactions pour soumettre la lettre de présentation ainsi que le document de l'offre.

Liste de contrôle pour la rédaction d'une offre

- **Prix et conditions :** Consultez votre acheteur pour rédiger l'offre la plus logique, selon l'analyse comparative du marché et les articles ci-dessous.

- **Divulgaration du vendeur :** Révisez cette déclaration avec votre client pour découvrir s'il y a des briseurs de marché.

- **Transferts :** Pensez aux articles dans la maison que seront transférés à l'acheteur. Habituellement, les accessoires fixes restent et les articles déplaçables vont avec le vendeur. Dans certaines régions, la déclaration de divulgation du vendeur précise les articles qui seront transférés. Ces articles sont souvent négociables.

- **Arrhes :** L'acheteur donne un acompte au vendeur pour indiquer sa bonne foi pour la transaction. Ces arrhes sont généralement déposées dans un compte de garantie bloqué qui est tenu conjointement au nom de l'acheteur et du vendeur. Déterminez le montant qui sera acceptable pour l'acheteur et le vendeur. Dans plusieurs marchés, la norme est 2 à 3 pour cent du prix d'achat. Consultez auprès de votre chef d'équipe au sujet de la façon de gérer les arrhes. Faites de même pour l'acompte préférentiel (le cas échéant).

- **Délai pour l'acceptation du vendeur :** Assurez-vous de préciser le délai pour l'acceptation.

- **Conditions de financement :** Assurez-vous que les conditions de financement seraient acceptables pour l'acheteur et le vendeur.

- **Lettre d'approbation préalable de l'acheteur :** Incluez cette lettre du prêteur de l'acheteur lorsque vous soumettez l'offre.

- **Approbation du prêt :** Permettez un temps suffisant à l'acheteur pour finaliser son financement. Consultez votre chef d'équipe pour le nombre moyen de jours ouvrables auxquels il faut s'attendre.

- **Date de la journée de finalisation :** Assurez-vous que de la date de la journée de finalisation conviendra à votre acheteur, à son prêteur et à l'entreprise de journée de finalisation. Le mardi, le mercredi et le jeudi sont les meilleures journées pour conclure, parce qu'ils sont au milieu de la semaine; vous avez donc un jour ouvrable supplémentaire avant et après, au besoin, pour finaliser la transaction.

- **Garantie de la maison :** Révisez tous les aspects de la garantie de la maison.

- **Restrictions des réparations :** Concentrez-vous sur les articles que l'acheteur veut particulièrement voir réparés. N'oubliez pas que la loi régleme la somme d'argent que le vendeur peut donner à l'acheteur. Expliquez les restrictions à votre acheteur.

- **Clauses spéciales ou imprévues :** Il y a des conditions spéciales qui doivent être respectées afin de conclure le contrat, comme un rapport d'inspection satisfaisant ou l'obtention du financement par l'acheteur. Rédigez soigneusement toute clause spéciale ou tout imprévu que votre acheteur veut inclure dans l'offre.

- **Lettre de présentation :** Joignez une lettre de présentation avec la soumission de l'offre.

À vous la parole : Objections de l'acheteur quant à l'offre

Scénarios de jeu de rôles pour les objections

Avec un partenaire, répétez ces scénarios pour surmonter les obstacles courants à la rédaction des offres.

Lorsque l'acheteur veut que le vendeur effectue des réparations

SCRIPT

M./Mme Acheteur, jusqu'à ce qu'il y ait une inspection physique, nous ne saurons pas le prix de ces articles et nous pourrions trouver des réparations supplémentaires que nous voudrions négocier. Par conséquent, vous avez trois choix :

1. Vous pouvez offrir moins d'argent au vendeur maintenant afin de compenser ces articles.
2. Vous pouvez demander un crédit au vendeur maintenant pour la réparation de ces articles par votre propre entrepreneur.
3. Ou, je conseille habituellement à mes clients d'attendre l'inspection physique et de négocier tous les articles à réparer en même temps.

Comment voulez-vous que je négocie cette offre pour vous?

Lorsque le vendeur fait une offre faible

SCRIPT

M./Mme Acheteur, il y a trois façons de négocier une transaction.

1. Vous pouvez faire une offre faible et risquer que le vendeur refuse ou fasse une contre-offre au plein prix afin de compenser.
2. Vous pouvez faire une offre plus proche du prix demandé et être moins flexible s'il y a une contre-offre.
3. Si vous voulez vraiment cette maison et êtes préoccupé qu'un autre acheteur l'acquière, vous pouvez faire une offre au plein prix et donner au vendeur ce qu'il veut.

Le choix vous appartient. Comment voulez-vous que je négocie cette offre?

Durée : 5 minutes

3. Présenter l'offre au représentant commercial de l'inscription

1. Communiquez immédiatement avec le représentant commercial de l'inscription pour l'aviser qu'une offre sera présentée.
2. À l'aide d'eEdge, invitez le représentant commercial de l'inscription dans la boucle d'achat et soumettez l'offre pour la révision et la signature électronique de leur client.
3. Demandez une réponse dans le plus court délai permis par votre marché.
4. Si le vendeur fait une contre-offre, consultez votre acheteur pour soit l'accepter, ou en présenter une contre-offre.

À ce point, il est important de rappeler à votre acheteur les conditions actuelles du marché.

Lorsqu'il y a une contre-offre à l'offre de votre acheteur et que votre acheteur veut y présenter une autre contre-offre, il est important d'avoir la bonne perspective.

SCRIPT

M./Mme Acheteur, en faisant une contre-offre, le vendeur vous a, essentiellement, vendu sa maison pour 200 000 \$. Si nous présentons une contre-offre à 195 000 \$, cela permet au vendeur de refuser, ou accepter une autre offre entretemps. C'est un risque de perdre votre maison de rêve pour 5 000 \$. Acceptez-vous ce risque?

Représenter le vendeur

Lorsqu'un acheteur fait une offre sur la propriété de votre client, trois actions doivent être prises :

1. **Recevoir** l'offre.
2. **Rassembler les informations** au sujet de l'acheteur.
3. **Présenter** l'offre à votre client.
4. **Répondre** à l'offre.

1. Recevoir l'offre

Premièrement, remercier le représentant commercial de l'acheteur pour l'offre. Si vous savez, ou vous pensez qu'il y aura d'autres offres, avisez le représentant commercial de l'acheteur à ce moment; cela créera un sentiment d'urgence. Réviser ensuite l'offre pour la précision et l'intégralité, à l'aide de la liste de contrôle à la page suivante.

2. Rassemblez les informations au sujet de l'acheteur

Ayez comme objectif d'en apprendre autant que possible au sujet de l'acheteur et de ses motivations. Posez des questions au représentant commercial de l'acheteur comme :

- Depuis combien de temps l'acheteur cherche-t-il?
- A-t-il une approbation préalable par un prêteur?
- A-t-il quelque chose à vendre?
- S'il est de l'extérieur de la ville, pourquoi déménage-t-il dans la région?
- Pourquoi a-t-il choisi cette propriété particulière?
- Comment est-il arrivé au prix de son offre?
- A-t-il fait d'autres offres sur d'autres propriétés? Le cas échéant, qu'est-il arrivé lors de ces négociations?

Plus vous en savez au sujet de l'acheteur, plus vous et votre vendeur serez préparés à répondre. Si une contre-offre est nécessaire, l'objectif est de répondre à l'acheteur avec une probabilité élevée de savoir la réaction à la réponse.

Liste de contrôle pour la révision d'une offre

- Adresse** : Assurez-vous que l'adresse est pour la bonne maison!
- Prix** : Vérifiez si l'offre est dans la fourchette des attentes du vendeur.
- Arrhes** : Assurez-vous que les arrhes précisées sont acceptables pour le vendeur. Vérifiez que le total des arrhes, du solde de l'acompte et du prêt égalent le prix d'achat. Réviser aussi l'acompte préférentiel (le cas échéant).
- Délai pour l'acceptation** : Vérifiez le délai de réponse pour votre vendeur. Assurez-vous de faire parapher le contenu par votre vendeur si vous dépassez le délai.
- Approbaton préalable** : Confirmez que l'acheteur est approuvé au préalable par un prêteur.
- Approbaton du prêt** : Assurez-vous d'avoir une date précise pour l'approbaton formelle et définitive du prêt.
- Conditions de financement** : Assurez-vous que les conditions de financement sont acceptables pour le vendeur.
- Date de la journée de finalisation** : Assurez-vous que la date de la journée de finalisation sur l'offre convient au calendrier de votre vendeur.
- Garantie de la maison** : Réviser tous les aspects de la garantie de la maison.
- Transferts** : Réviser les appareils et les accessoires demandés par l'acheteur auprès du vendeur. Assurez-vous qu'ils sont tous transférables.
- Réparations** : Réviser toutes les réparations demandées auprès du vendeur.
- Clauses spéciales ou imprévues** : Réviser minutieusement toutes les conditions liées aux coûts de finalisation, aux demandes, etc.
- Association des propriétaires résidentiels (HOA), divulgation du vendeur, divulgation de moisissure** : Assurez-vous que le vendeur remplit ces documents. Demandez au vendeur de signer ou de parapher les documents, au besoin. Assurez-vous de vérifier que l'acheteur a aussi paraphé et signé aux endroits appropriés.
- Date de possession** : Négociez la date de possession par l'acheteur après la date de finalisation afin de permettre un temps suffisant au vendeur de quitter et nettoyer la propriété, si possible.

3. Présenter l'offre à votre client

Vous avez reçu une offre du représentant commercial de l'acheteur et avez révisé cette offre afin de vous assurer qu'il n'y a aucune question ou surprise. Il est le temps de présenter l'offre à votre client.

- Premièrement, communiquez avec votre client pour l'aviser que vous avez une offre à présenter. Informez-le du prix de l'offre et de la date du jour de finalisation.
- Si possible, présentez l'offre à votre client en personne. Apportez votre ordinateur portable ou votre tablette lors de votre réunion avec votre client afin de réviser l'offre et répondre en ligne. Si le vendeur est à l'extérieur de la région, vous pouvez toujours présenter l'offre à l'aide d'eEdge et en discuter par téléphone.
- Maintenez un ton de conversation aussi positif que possible en tout temps. Ne critiquez jamais l'acheteur, son représentant commercial ou son offre.
- Expliquez l'offre. Discutez du nombre de jours sur le marché, le nombre de visites et réviser la juste valeur marchande mise à jour afin de donner un contexte à votre client.

Prendre une décision

Arrivez à un point d'entente positive avec votre client sur sa démarche à suivre. Expliquez qu'il a trois choix :

1. **Accepter l'offre** : Si l'offre est raisonnable, il pourrait accepter l'offre immédiatement. Rappelez au vendeur que s'il accepte l'offre, la propriété est vendue.
2. **Faire une contre-offre** : Consultez votre client pour déterminer le montant d'une contre-offre raisonnable. Inscrivez le montant de la contre-offre sur le contrat, ou préparez un formulaire de contre-offre et demandez au vendeur de la parapher.
3. **Refuser l'offre** : Si l'offre n'est pas raisonnable, le vendeur peut la refuser. Le vendeur pourrait décider ou non d'inviter l'acheteur à soumettre une nouvelle offre.

« Votre objectif est de concentrer votre vendeur sur une réponse. Non si l'offre est bonne ou mauvaise, ni si l'acheteur est réaliste ou non. »

Chris Heller, directeur général, KWRI

À vous la parole : Présenter une offre

Scénarios de jeu de rôles pour la présentation de l'offre à votre vendeur

Avec un partenaire, répétez les scénarios pour la présentation d'offres sur les deux prochaines pages.

Présenter l'offre initiale à votre vendeur

SCRIPT

Bonjour, ici _____ (nom) chez Keller Williams Realty. Nous avons une offre à vous faire réviser. Je vais regarder l'offre avec vous; est-ce un bon moment? Bon, l'offre reçue est pour _____ \$ (prix de l'offre). Ils donnent _____ \$ en arrhes et ____ % comme acompte total. Ils veulent conclure le _____ (date) et demandent des restrictions de réparation de ____ %. Que pensez-vous?

Présenter une offre basse à votre vendeur

Ne critiquez jamais et n'affichez jamais une attitude négative au sujet d'une offre basse. Présentez tous les points d'entente avant de discuter du prix ou d'autres désaccords.

SCRIPT

Bien, c'est inférieur à notre prix demandé, mais c'est une offre, donc il faut décider ce que vous voulez faire.

Recommander que votre client accepte l'offre

SCRIPT

Je vous encourage de penser sérieusement à cette offre et à la valeur de respecter vos objectifs de déménagement; à long terme, le respect de votre objectif global de vendre votre maison est le besoin le plus critique, n'est-ce pas?

Votre propriété est sur le marché depuis ____ jours, et le temps moyen sur le marché dans cette région est ____ jours.

Les acheteurs regarderont les mêmes données, il verront que la maison de votre voisin a été vendue pour seulement _____ \$ et que la maison au coin de la rue a été vendue pour _____ \$. Ils vont vouloir payer la juste valeur marchande comparable à ces autres ventes.

Si vous acceptez cette offre, la probabilité de respecter le jour de finalisation et votre objectif est à 100 %. Vous voulez atteindre votre objectif, n'est-ce pas?

Recommandez que votre client fasse une contre-offre

SCRIPT

Nous regarderons toute offre comme une chose positive, au début. Nous recommandons toujours une contre-offre, plutôt que le refus d'une offre. Il est possible que nous puissions la négocier là où nous la voulons. Préparons une contre-offre solide. Nous devons leur retourner rapidement afin de faire avancer le processus et déterminer si nous pouvons faire fonctionner cette offre.

Je pense que nous devons nous concentrer sur le prix que vous voulez pour votre maison. Cette offre à part, si vous pouviez vendre cette maison et conclure l'entente dans trente jours, seriez-vous à l'aise de vendre aujourd'hui? Préparons une contre-offre qui nous mettrait dans la fourchette de prix qui vous met à l'aise.

N'oubliez pas que ce ne sont pas toutes les offres qui seront acceptables, mais c'est un bon signe que nous en avons reçu une. Votre maison est sur la liste de cette personne à titre d'une des meilleures maisons pour l'argent. Je communiquerai avec l'autre représentant commercial et lui demanderai comment ils sont arrivés à ce prix.

Durée : 15 minutes

Découvertes de l'activité

- _____
- _____

4. Répondre à l'offre

Lorsque vous et votre client avez pris une décision sur la façon d'avancer selon l'offre que vous avez reçue, vous devrez répondre au représentant commercial de l'acheteur.

- Avisez le représentant commercial de l'acheteur de la décision de votre vendeur. Si vous présentez une contre-offre, préparez le document dans eEdge, ensuite présentez-la en personne, si possible. Demandez une réponse dans les 24 à 48 heures, ou le plus court délai habituel pour le marché.
- Si l'acheteur accepte la contre-offre, demandez au représentant commercial de l'acheteur d'obtenir la signature de son client.
- Lorsque les deux parties ont signé le contrat, récupérez-le, le chèque des arrhes et le chèque de l'acompte préférentiel (le cas échéant) du représentant commercial de l'acheteur. Le représentant commercial de l'acheteur peut livrer le chèque des arrhes à l'entreprise de jour de finalisation, ou le mettre dans un compte de garantie bloqué. Consultez votre chef d'équipe afin de déterminer la façon dont les arrhes, les acomptes et l'acompte préférentiel (le cas échéant) sont traités dans votre région.

Présentation d'une contre-offre au représentant commercial de l'acheteur

SCRIPT

Bonjour, _____ (représentant commercial de l'acheteur). Ici _____ chez Keller Williams Realty. Merci de votre offre; nous sommes reconnaissants. Elle est passablement inférieure à ce que le vendeur espérait.

Faites une pause et attendez qu'il indique son accord.

Les vendeurs sont revenus avec une contre-offre raisonnable qui devrait être acceptable. La contre-offre de l'acheteur est _____ \$. Les autres conditions de votre offre sont acceptables, à l'exception de _____. Il s'agit de quelque chose qui sera acceptable à tout le monde; votre acheteur obtient une maison dans le marché, le vendeur vend à un prix raisonnable et nous pouvons tous avancer pour conclure, êtes-vous d'accord?

À vous la parole : Gérer l'offre

1. Séparez-vous en groupes de deux. Une personne sera le représentant commercial, l'autre l'acheteur/le vendeur.
2. À l'aide du formulaire rempli de l'offre d'achat que votre instructeur vous a donné, prenez des tours à présenter l'offre comme le représentant commercial de l'acheteur, ensuite le représentant commercial du vendeur.
3. Changez ensuite de rôles avec votre partenaire.

Durée : 25 minutes

Découvertes de l'activité

- _____
- _____

Préparer la scène pour une négociation positive

Que vous représentiez l'acheteur ou le vendeur, l'objectif est le même; entamer un processus positif de négociation, efficace qui mène en fin de compte à une entente gagnante-gagnante.

Accepter

Idéalement, si l'inscription et l'offre ont un bon prix, le vendeur acceptera la première offre de l'acheteur et passera directement au processus de contrat à la signature, passant ainsi toutes les négociations sur le prix.

Refuser

Il est aussi possible que le vendeur refuse immédiatement la première offre de l'acheteur; peut-être a-t-il reçu et décidé d'accepter une meilleure offre, ou l'offre était tout simplement trop basse. Dans ce cas, le représentant commercial de l'acheteur devra déterminer si « non » veut réellement dire « aucune entente ».

Contre-offre

Cependant, la réponse la plus courante à une première offre basse est une contre-offre par le vendeur. Il s'agit d'un signe que le vendeur trouve intéressante l'offre de l'acheteur et a présenté une invitation à négocier.

Bien que vous ne pouvez pas contrôler ou prédire les actions ou les décisions du client ou du représentant commercial de chaque côté de l'entente, vous avez le contrôle complet de ce que vous dites et faites afin d'influencer un processus positif de négociation.

À la prochaine séance, nous examinerons de façon plus approfondie l'art de la négociation.

Concentration de l'expérience du client

Reconnaître que les clients ont la priorité est une des neuf croyances fondamentales de Keller Williams Realty; le WI4C2TS. Ce système de croyances guide la façon dont les associés de Keller Williams se traitent et traitent leurs clients.

Mettez une forte emphase sur la fondation d'une négociation gagnante-gagnante et le jour de finalisation subséquent. L'objectif est que tous les clients qui font affaire avec vous aient une expérience positive.

Croyances fondamentales de Keller Williams

WI4C2TS

Gagnant-gagnant : ou pas d'entente

L'intégrité : pour faire ce qui est bien

La clientèle : toujours en premier

L'engagement : en toutes choses

La communication : chercher d'abord à comprendre

La créativité : les idées avant les résultats

L'esprit d'équipe : ensemble, on accomplit davantage

La confiance : commence avec l'honnêteté

Le succès : par l'effort des gens

*Un des éléments fondamentaux les plus importants en affaire,
ainsi que dans sa vie personnelle, c'est la décision de non
seulement prendre des engagements, mais de les respecter.*

Mo Anderson, vice-président du conseil, Keller Williams Realty

Tout rassembler

1. **Plan d'action**
2. **Préparation pour le prochain cours**
3. **Rappels**

Plan d'action

Récapitulez toutes les affectations d'aujourd'hui et en préparation pour le prochain cours.




Action	Date butoir/échéance
Identifiez les ressources de votre centre d'affaires pour réviser les documents avant de les soumettre aux clients.	
Renseignez-vous pour savoir comment obtenir les formulaires nécessaires au processus de l'offre (consultez le MCA).	
Répétez vos scénarios.	
Préparez-vous pour le prochain cours. Téléchargez les travaux préalables.	

Apportez votre téléphone, votre ordinateur portable/tablette et votre base de données à tous les cours.

Préparation pour le prochain cours

Préparez-vous pour votre prochain cours en faisant la mission avant la prochaine session de réflexion Ignite prévue.

Téléchargez votre **Mission** pour le prochain cours d'Ignore dans KWUConnect.

IGNITE	Mission 10
Faites cette mission avant d'assister à la session de réflexion 10 d'Ignore	
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	1. 10/4 quotidien – développez une habitude de production de piste
<input type="checkbox"/>	Faites votre 10/4 quotidien!
<input type="checkbox"/>	Écrivez des notes sur les résidences que vous avez examinées et apportez-les en classe pour les partager
<input type="checkbox"/>	Préparez votre compte rendu – soyez prêt à faire part de vos résultats quotidiens de 10/4 en classe
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	2. Approfondissez votre apprentissage
<input type="checkbox"/>	Exercez des scripts avec un partenaire
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	3. Se préparer pour les négociations – regarder un maître KW
<input type="checkbox"/>	Regardez : <i>Négociation</i> (série en quatre parties) (27 minutes 30 secondes) 
<input type="checkbox"/>	Regardez : <i>Négociateur des ententes gagnant-gagnant</i> (8 minutes 25 secondes) 
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	4. Apprendre à connaître les problèmes de négociation les plus fréquents – avec scripts de réponses
<input type="checkbox"/>	Téléchargez à partir d'Ignore sur KWUConnect, le Livre des scripts et en particulier les <i>scripts de négociation</i> . Étudiez ces scripts et soyez prêt à les utiliser en classe
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	5. Suivi – sur la session de réflexion précédente
<input type="checkbox"/>	Effectuer des activités du plan d'action dans la session de réflexion précédente
TERMINÉ ↓ <input type="checkbox"/>	6. Faites grandir votre base de données – avec vos contacts actuels
<input type="checkbox"/>	Apportez votre liste de contacts préparée et votre ordinateur portable ou votre tablette au prochain cours Ignite
<small>*Accédez à des vidéos de KWUConnect.com, Ignite. Besoin d'aide? Communiquez avec votre coordonnateur de la technologie ou ambassadeur technique de votre centre d'affaires ou envoyez un courriel à support@kw.com.</small>	
	
<small>© 2015 Keller Williams Realty, Inc. Ignite v4.1</small>	

À vous la parole - Préparez-vous

Recherche de clients ciblée

Chaque jour en classe, vous ferez des appels à des groupes cibles précis. Nous suivrons le processus en trois étapes chaque fois.

1. **Préparer** – Créez votre liste d'appels pour le prochain cours.
2. **Passez à l'action** – Les appels en situation réelle seront faits au prochain cours.
3. **Entretien** – Rédigez des notes pour tous ceux que vous appelez en classe.

Préparer la liste

Pour le prochain cours, vous vous concentrerez sur les **gens de votre passé** avec qui vous n'avez pas communiqué depuis longtemps (collègues de travail, étudiants, enseignants, collègues d'emplois antérieurs, etc.), en plus des **recommandations**.

Industrie	Nom(s) et numéro(s) de téléphone

Rappels

Quelles sont les trois options par lesquelles un vendeur peut répondre à une offre?

Qu'est-ce qu'une déclaration de divulgation du vendeur?

Qu'est-ce qu'un bilan de l'acheteur?

Que sont les arrhes?

Combien de contacts sont dans votre base de données eEdge de KW à la fin d'Ignite? ____

Combien de nouveaux contacts avez-vous aujourd'hui? _____

De la découverte à la réalisation

DÉCOUVERTES

Quelles sont vos révélations?

COMPORTEMENTS

Quels comportements avez-vous l'intention de changer?

OUTILS

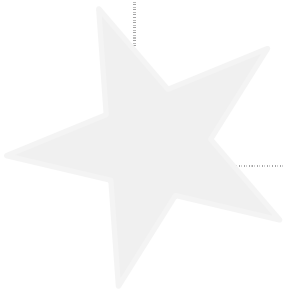
Quels outils utiliserez-vous?

RESPONSABILITÉ

Quelle forme prend la responsabilité pour ceci?

RÉALISATIONS

Que ferez-vous?



Réalisations de la semaine

Utilisez le tableau ci-dessous pour suivre votre progrès.

Prochaine compétence	Début Mise en place	Continuer à maîtriser en pratiquant ...
Analyse et recherche du marché		
Qualification des acheteurs		
Analyse des besoins de l'acheteur		
Établissement des attentes de service		
Répétition de la consultation de l'acheteur		
Qualification des maisons pour votre acheteur		
Répétition des compétences de visites		
Répétition des scénarios pour aider les acheteurs lors du processus de prise de décision		
Rédaction et présentation réussie des offres		
Réception des offres		
Répétition des scénarios que vous pouvez utiliser pendant le processus complet de l'offre		
Préparation de la scène pour une négociation positive		
Combien de contacts avez-vous ajoutés à votre base de données cette semaine?		

Améliorez votre apprentissage

Regardez dans KWUConnect

- Aperçu de myTransactions 1:27
- Inscription et configuration de myTransactions 2:05
- Téléchargement des documents par courriel 2:34
- Gestion de plusieurs offres dans myTransactions 4:22
- Simplification du processus du contrat 8:35

Utilisez des outils

- Liste de contrôle pour la préparation d'une offre
- Liste de contrôle pour la rédaction d'une offre
- Liste de contrôle pour la révision d'une offre

Web

<https://www.dotloop.com>

Formation supplémentaire

- Cours sur les contrats du centre d'affaires
- Cours technique du centre d'affaires pour myTransactions sur eEdge

Corrections/journal des suggestions d'Ignite

Votre nom : _____

Centre d'affaires : _____

Date : _____

Numéro de page	Changement

Numériser et envoyer par courriel des corrections ou des changements au cours à : rhonda.whatley@kw.com.

Ou envoyer par la poste à :

Keller Williams University
1221 South MoPac Expressway, Suite 400
Austin, Texas 78746