

C.I.C.
CABINET IMMOBILIER CONSEIL
12, avenue CARNOT
75017 PARIS

1/10

Le CABINET IMMOBILIER CONSEIL est spécialisé dans la consultation immobilière depuis 1970 ; son image de grand professionnel est la conséquence du sérieux et de la compétence des 60 collaborateurs qui travaillent pour le cabinet.

Cette entreprise est bien connue de toutes les professions immobilières, et notamment, des administrateurs de biens et des agents immobiliers. Les demandes de conseils, les consultations, émanent de toutes les villes de France, et se font, soit par la voie télématique (minitel, télécopie, courrier internet), soit par courrier traditionnel. Dans tous les cas, le C.I.C. se fait un point d'honneur de répondre aux questions posées dans les délais les plus brefs, généralement sous 48 heures.

Le chiffre d'affaires du cabinet est assuré par l'adhésion de plus de 400 clients, tous professionnels de l'immobilier, qui, en plus de l'abonnement annuel, paient des honoraires pour chaque consultation.

C'est dans l'équipe des consultants de la branche « TRANSACTIONS IMMOBILIERES » que vous venez d'être intégré(e) et les 4 dossiers suivants vous ont été confiés.

BARÈME INDICATIF :

DOSSIER / 1 LA NÉGOCIATION IMMOBILIÈRE.	15 points
DOSSIER / 2 L'ESTIMATION DE LA VALEUR D'UN BIEN.	10 points
DOSSIER / 3 LA COMMUNICATION COMMERCIALE	20 points
DOSSIER / 4 LES TECHNIQUES DU BATIMENT	05 points

DOCUMENTS ET MATERIEL AUTORISES : MACHINE A CALCULER DANS LES CONDITIONS RÉGLEMENTAIRES.

PIESTIM		EXAMEN : BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR	SPECIALITE : PROFESSIONS IMMOBILIERES	
SESSION 2000	SUJET	EPREUVE : TRANSACTION ET GESTION IMMOBILIERES SOUS-EPREUVE : TRANSACTION IMMOBILIERE		
DUREE : 2H30	COEFFICIENT : 2,5		CODE SUJET : 00CS95	PAGE : 1/10

DOSSIER N° 1 LA NÉGOCIATION IMMOBILIÈRE

2/10

De nombreux adhérents rencontrent des difficultés en négociation et plus particulièrement au cours du déroulement de 2 phases essentielles de la négociation :

- le traitement des objections ;
- la justification du prix du bien proposé à la vente.

Pour répondre à certains besoins exprimés, vous avez conçu les 2 tableaux suivants (annexes 1 A et 1 B, **ces 2 annexes sont à rendre avec la copie**).

Avant de les faire parvenir aux clients qui en feraient la demande, complétez les dernières colonnes.

LE TRAITEMENT DES OBJECTIONS
(Bien immobilier à usage d'habitation)

<u>Technique de réfutation</u>	<u>Exemple d'objection</u>	Exemple de réponse à l'objection
<p align="center">Oui et</p> <p>Accepter la remarque et la reformuler sous un autre angle en poursuivant sur des arguments.</p>	<p align="center">« cette pièce n'est pas très claire »</p>	
<p align="center">Boomerang</p> <p>Renvoyer au client son objection sous forme d'argument.</p>	<p align="center">« 2 emplacements de parking par appartement, c'est vraiment trop »</p>	
<p align="center">Affaiblissement</p> <p>Diminuer la force de l'objection.</p>	<p align="center">« ce type de maison doit mal se vendre »</p>	
<p align="center">Compensation</p> <p>Éliminer une objection mineure en donnant des avantages importants.</p>	<p align="center">« les volets roulants ne sont pas électriques »</p>	
<p align="center">Écran</p> <p>Montrer au client que son objection a été enregistrée et que la suite de l'argumentation y répondra.</p>	<p align="center"><i>Objection en début d'entretien « en regardant la maquette, j'ai l'impression que ce programme est mal conçu »</i></p>	
<p align="center">Silence</p> <p>Ignorer l'objection.</p>	<p align="center">« Il n'y a pas de gardien dans l'immeuble »</p>	

ANNEXE I.A (suite) à rendre avec la copie.

<p>Anticipation de l'objection Devancer une objection certaine</p>	<p>(Objection anticipée sur les possibilités de rangement par exemple)</p>
<p>Reformulation interrogative Reformuler l'objection en une question, de façon à avoir le temps de trouver une réponse.</p>	<p>« le parquet ne me semble pas très résistant »</p>
<p>Sélective Dans une série d'objections, choisir de répondre à celle qui favorise la meilleure réfutation.</p>	<p>« je n'aime pas bien la distribution, ni l'orientation ; de plus, la chambre est petite... »</p>
<p>Diversión Pour écarter une objection, poser au client des questions auxquelles il répondra par « oui ».</p>	<p>« c'est clair, mais ce n'est pas tellement ensoleillé... »</p>
<p>Témoignage Appuyer la réponse à l'objection par l'expérience d'autres clients.</p>	<p>« ce loisement n'a pas l'air bien fréquenté... »</p>
<p>Questionnement Demander au client d'expliquer son objection.</p>	<p>« je n'aime pas les salles de bains sans fenêtres... »</p>

LES TECHNIQUES D'EXPLICATION ET DE JUSTIFICATION DU PRIX
DU BIEN IMMOBILIER.
(Bien à usage d'habitation)

5/10

Technique	Principe	Exemple d'argument justificatif de prix
Le positionnement	On affirme le positionnement (haut, bas ou moyen), par rapport aux autres biens	
L'addition	On ajoute tous les avantages les uns aux autres pour justifier le prix.	
La soustraction	On montre au client ce qu'il perd en n'achetant pas le bien aujourd'hui à ce prix.	
La division	On divise le prix du bien par sa durée d'utilisation	
La multiplication	On grossit les avantages procurés par l'achat du bien, en le multipliant par sa durée d'utilisation.	
La relativité	Elle consiste à souligner et à valoriser les « plus » par rapport à d'autres biens, vendus par des concurrents ou non.	

DOSSIER N°2 L'ESTIMATION DE LA VALEUR D'UN BIEN

6/10

Avant de procéder à une véritable expertise, un de vos collègues vous demande d'évaluer, à la vente et à la location, un appartement à usage d'habitation.

Il s'agit d'un appartement ancien situé au deuxième étage d'un immeuble en état moyen, d'une petite rue du 6^{ème} arrondissement à PARIS. Votre collègue vous signale que cet appartement, d'une superficie habitable de 72 mètres carrés, est dans la juste moyenne des autres biens du secteur concerné, avec autant d'avantages et d'inconvénients que les appartements voisins.

A partir des informations que vous avez collectées (annexes 2 A et 2 B), effectuez les travaux suivants :

1 / Estimez le prix de vente de ce bien.

2 / Calculez le montant du loyer brut mensuel qui permettrait d'obtenir un taux de rentabilité brute de 7 % l'an.

3 / Indiquez si le loyer calculé en question 2 est raisonnablement envisageable. Dans la négative, déterminez le loyer à pratiquer et le taux de rentabilité obtenu avec ce loyer fixé au prix du marché.

Remarque : les réponses sont à justifier avec le détail des calculs ; ces derniers seront arrondis de façon pertinente pour faciliter le raisonnement qui serait à présenter au propriétaire du bien.

Prix / m², en francs et en euros, des appartements anciens à usage d'habitation à Paris.

Source : bases d'informations économiques notariales.

<u>arrondissements</u>	<u>francs / m²</u>	<u>euros / m²</u>
1 ^{er}	17 623	2 686,61
2 ^{ème}	14 480	2 262,34
3 ^{ème}	16 387	2 498,18
4 ^{ème}	20 631	3 145,18
5 ^{ème}	20 557	3 133,98
6 ^{ème}	24 373	3 715,64
7 ^{ème}	24 750	3 772,40
8 ^{ème}	19 995	3 048,22
9 ^{ème}	14 087	2 147,55
10 ^{ème}	11 395	1 737,16
11 ^{ème}	13 303	2 028,03
12 ^{ème}	14 436	2 200,75
13 ^{ème}	14 579	2 222,55
14 ^{ème}	16 434	2 505,35
15 ^{ème}	17 056	2 600,17
16 ^{ème}	20 178	3 076,12
17 ^{ème}	15 518	2 365,70
18 ^{ème}	11 639	1 774,35
19 ^{ème}	11 344	1 729,38
20 ^{ème}	11 620	1 771,46

**PARIS : LOYERS MOYENS PAR ARRONDISSEMENT EN FRANCS / M²
(BAUX CONCLUS EN 1999)**

Source : Le Particulier immobilier.

arrondissement	F / m ²	arrondissement	F / m ²
1 ^{er}	86,43	11 ^{ème}	77,57
2 ^{ème}	91	12 ^{ème}	80,42
3 ^{ème}	88,84	13 ^{ème}	84,21
4 ^{ème}	91,37	14 ^{ème}	83,05
5 ^{ème}	88,90	15 ^{ème}	85,90
6 ^{ème}	110,36	16 ^{ème}	95,80
7 ^{ème}	106,23	17 ^{ème}	91,91
8 ^{ème}	87,66	18 ^{ème}	83,25
9 ^{ème}	78	19 ^{ème}	69,00
10 ^{ème}	77,67	20 ^{ème}	82,56

9/10

Madame Martine TESSIER est la directrice d'une petite agence immobilière savoyarde : « Agence des Chamois » 28, rue de la SUISSE, 74502 ÉVIAN-LES BAINS, surtout spécialisée en transaction.

Toutefois, la demande de la clientèle s'amplifiant, elle a décidé de créer un département gestion locative pour les locations vides ou meublées « à l'année », et les locations meublées saisonnières.

Madame TESSIER, souhaiterait distribuer un livret d'accueil aux vacanciers (locataires saisonniers), lors de leur arrivée, de façon à fidéliser cette clientèle de passage, mais elle s'interroge sur la nature des informations à communiquer.

Avant de concrétiser ce projet elle vous demande votre avis.

Présentez la lettre de réponse à adresser à Madame TESSIER, ainsi que les deux pièces jointes suivantes :

- P.J. 1 : proposition du sommaire détaillé du livret d'accueil que Madame TESSIER envisage de constituer.

- P.J. 2 : note d'honoraires détaillée du cabinet à Madame TESSIER (le total TTC à régler est de 2 255,22 F -TVA 20,60 %).

Madame Martine TESSIER, étant une cliente de longue date, une remise à titre commercial de 15 % sur les honoraires lui est accordée.

Remarques : Votre lettre sera signée par votre supérieur, Dominique LAROGÉ, consultant.

Les calculs de la note d'honoraires doivent être justifiés.

DOSSIER N°4 TECHNIQUES DU BATIMENT

10/10

Monsieur Louis RASTIGNAC, administrateur de biens à CAEN (14 CALVADOS), envisage l'idée de créer une branche promotion / construction dont il confierait la direction à sa fille récemment diplômée du BTS Professions Immobilières. Le Cabinet Immobilier Conseil a déjà reçu M. RASTIGNAC qui souhaite néanmoins un complément d'informations ; vous répondez succinctement à sa demande formulée par courrier pour télécopier la réponse dans la journée.

INFORMATIONS DEMANDÉES

1 / Il existe des constructions dont les fondations sont à la limite « hors gel » ; mais qu'est-ce que la limite « hors gel » ?

2 / Dans le cadre d'une construction de bâtiment, il est fait appel à plusieurs organismes, dont *le bureau de contrôle*. Qui le choisit et le rémunère ? Quel est son rôle principal ?

3 / Quelle est la différence essentielle entre *la déclaration de travaux* et *le permis de construire* ?

4 / Qu'appelle-t-on un mur de « refend » dans une construction ?

5 / Que signifient les chiffres 4, 12 et 4 lorsqu'on dit d'une fenêtre qu'elle est équipée en 4 / 12 / 4 ?