



Les nouvelles du réseau **CAPI**France

CAPI **news**



**Reportage
au
Département
NEUF**

**CAPI
dans le
nouvel
économiste**

**LE CALL-CENTER
EN ACTION**

Les nouveaux capitains

Session novembre 2009



DUBE Norbert

BRENS
Ain (01)



LAPORTE
Jean-François

GRASSE
Alpes Maritimes (06)



DURAND
Danièle

MOUGINS
Alpes Maritimes (06)



VINCENT
Frédérique

MOUANS-SARTOUX
Alpes Maritimes (06)



LAVIGNE
Frédéric

SAINTES
Charente Maritimes (17)



GILLARDEAU
Mickaël

POGGIO DI VENACO
Corse (20)



CORNEILLE
Audrey

AOUSTE SUR SYE
Drôme (26)



LOUREIRO Julien

St SAUVEUR
Finistère (29)



POGONKIN
Luc

NEVEZE
Finistère (29)



COUPET Mathieu

BORDEAUX
Gironde (33)



CABRELLI
Bernard

LARUSCADE
Gironde (33)



THUMERELLE
Philippe

ESVRES
Indre et Loire (37)



CHEVRIER
Marie-Thérèse

VIF
Isère (38)



MAGGIO
Pierre

VOIRON
Isère (38)



GUILLEMAIN
Gyslaine

MARMANDE
Lot et Garonne (47)



CHAREYRE
Gérard

CHOLET
Maine et Loire (49)



BARA Nadia

REIMS
Marne (51)



PERESSE
Yvon

PONTIVY
Morbihan (56)



JUILLARD
Bruno

CLERMONT FERRAND
Puy de Dôme (63)



BLOCK Georges

URRUGNE
Pyrénées Atlantique (64)



VIARD Bruno

BIARRITZ
Pyrénées Atlantique (64)



GRISSONNANCHE
Jean-Yves

LANNEMEZAN
Hautes Pyrénées (65)



LAVIT
Christophe

IBOS
Hautes Pyrénées (65)



CANDES Gérard

CANNEN EN ROUSSILLON
Pyrénées Orientales (66)

Les nouveaux capitien

Ce mois-ci, le réseau CAPIFRANCE accueille
42 nouveaux capitien



ARMAND
MarieJeanne
SAINT ESTEVE
Pyrénées Orientales (56)



LEFEVRE
Philippe
OPOLU PERILLOS
Pyrénées Orientales (56)



LAUDAMY Yves
STRASBOURG
Bas Rhin (67)



MARTY
Jean-François
VARENNES St SAUVEUR
Saône et Loire (71)



BENSON Sylvie
VILLE LA GRAND
Haute Savoie (74)



GUIARD
Jean-David
PARIS 17^{ème}
Ile de France (75)



CHOLLET Pierre
PARIS 18^{ème}
Ile de France (75)



BUISSON
Mélanie
BUSSY St GEORGES
Seine et Marne (77)



VANHAECKE
Niigun
MONTAUBAN
Tarn et Garonne (82)



GOUBET
Claudine
POMPIGNAN
Tarn et Garonne (82)



CORDEDDA
Valentin
TOULON
Var (83)



MIRAGLIO
Thierry
CAVALAIRE sur MER
Var (83)



NIULIKI
Honoriline
COGOLIN
Var (83)



COÏNTOT
Thierry
CHATELLERAULT
Vienne (86)



LOUISNARD
Philippe
PALaiseau
Essonne (91)



STOURM
Benoit
ANTONY
Haut de Seine (92)



ROSIER Bruno
LE PERREUX SUR MARNE
Val de Marne (94)



LAVERGNE
Christian
PARMAIN
Val d'Oise (95)

Les formations du mois du mois



Formation Foncier Urbanisme du 08 oct.



Formation Photo du 10 oct.



Formation Foncier Urbanisme du 28 sept.

La réunion du mois



Réunion Coach du 6 novembre.

Vendredi 6 novembre, la réunion annuelle des coaches a eu lieu au siège de Pérols. Cette réunion a un double objectif :

- Remonter les informations du terrain. En effet, qui mieux que vos coaches pourraient retranscrire les besoins, les demandes, les suggestions, les soucis, les difficultés que vous rencontrez ?
- Rapporter les informations du siège aux capitains.

Lors de cette réunion, Jean-Claude Cottet-Moine a commenté le bilan de l'année 2009 et il a exposé les prévisions de 2010.

Outre ces informations qui vous seront retransmises par vos coaches régionaux, venez nombreux assister aux réunions «signature de contrats» que Jean-Claude Cottet-Moine a déjà commencées.

En effet, afin de rencontrer le plus grand nombre d'entre vous, il se déplace en région. Vous serez à même de le rencontrer, d'avoir de plus amples précisions quant aux prévisions pour l'année 2010.

FORMATION COMPLÉMENTAIRE
du 5 octobre au 12 octobre 2009
A PERP

Livre d'Or



Très bonne formation - j'ai très apprécié les intervenants qui ont fait les Dames Brac à l'École CASE!
Thierry RISSAUD
Professionnalisme et qualité d'accueil comme pour tous les clients qui signent chez vous. Bravo à tous! A suivre
Merci pour cette semaine de formation

Formation Intégration

Formation de base et pratique pour une formation très appliquée et compétente.
André
Formation intéressante, et détaillée mais très technique - Formation, les bons communicateurs et bons ambassadeurs à continuer

Formation Foncier Urbanisme

Merci beaucoup d'avoir assisté à cette formation. Je suis ravi pour vous. Bonne formation!
Nicolas
Bravo Valerie et merci de la disponibilité!
Très bonne formation!
Philippe

Naissances

Déborah

Nous souhaitons la bienvenue, beaucoup d'amour et de joie à Déborah, née le 26 septembre et nous adressons toutes nos félicitations à sa maman Edith Coulont (Martinique).



Alysson

Très chère Alysson, toute l'équipe de CAPIFRANCE te souhaite beaucoup de bonheur et de câlins auprès de tes parents, Fabrice et Delphine Bailly, heureux et épuisés depuis le 21 septembre à 14h43.



Noémie



Toute l'équipe de CAPIFRANCE souhaite la bienvenue à Noémie, charmante petite fille de 3.320kg, 50 cm, née à 4h43 le 24 novembre. Nous adressons toutes nos félicitations à ses parents Christelle et Gilles Kimmel. (Lorraine).

Le négociateur du mois

Philippe Manach, des Pyrénées Atlantiques est entré chez CAPI le 11 mai 2009.

Depuis il ne cesse de réaliser des compromis et de finaliser ses ventes. Il possède actuellement 40 biens en portefeuille.



Comment fait-il ? Car, disposer des outils CAPI, c'est une chose, mais avoir concrétisé 8 actes authentiques et réalisé 7 compromis, c'est la preuve qu'il sait comment les utiliser.

Tout d'abord, il a une organisation en béton et un suivi rigoureux de ses clients. Il ne les laisse jamais sans nouvelle, il leur passe un petit coup de fil, même quand il n'a pas de visite à leur proposer, mais seulement pour prendre de leurs nouvelles, de bavarder rugby ou autre....L'essentiel est qu'ils ne se sentent pas oubliés, voire même abandonnés. Mais là aussi il faut savoir doser car trop d'appels sans raison pourraient être interprétés comme du harcèlement. Tout est dans le dosage et dans le relationnel.

Philippe Manach est un enfant de la région, il connaît beaucoup de monde et il sait entretenir son relationnel.

Son aptitude à se donner à fond et à savoir faire preuve de détermination est aussi une des clés de sa réussite. En effet, il travaille parfois les week-ends et les jours fériés. Dès le début, il fixe avec le vendeur le juste prix. Il explique qu'il va se donner à 100% pour vendre le bien mais qu'il faut que le prix soit juste dès le début. Et ça marche !

Alors la déduction est simple :

**outils CAPI + organisation + suivi du client + se donner à fond
= réussite !**

Eh oui, la ténacité dans le travail, ça paie !

Merci, merci, merci...

Vendredi 13 novembre, le PDG Jean-Claude Cotte-Moine et Marie-Thérèse Delon se sont rendus à La Seyne sur Mer dans le Var pour la réunion «signature de contrats». L'assemblée présente venue de la région PACA s'est levée pour une standing ovation dédiée à toute l'équipe administrative de CAPIFRANCE. Nous sommes très touchés par ces éloges et à notre tour nous vous adressons tous nos compliments pour avoir contribué à la notoriété et au développement de CAPIFRANCE.

- Toute l'équipe du siège CAPI -

LE DÉPARTEMENT NEUF

Les champs de compétences du service NEUF vont de la résidence habitation à la défiscalisation. Ce sont des logements appartements ou maisons neuves en lotissement, vendus sur plan ou déjà livrés.

4 personnes y travaillent. Arnaud du call-center se charge de la phase découverte du client internet, et les 3 autres, Colette, Virginie et Julie de la saisie des programmes neufs, des appels entrants, des contrats, des publicités papier et web et de l'approche des «grands» promoteurs pour commercialiser leurs programmes. C'est ainsi qu'ils obtiennent les mandats de commercialisation. En région, ce sont plus fréquemment les agents commerciaux qui démarchent les promoteurs locaux.

Il est important de savoir que les clients acquéreurs ont tout intérêt à passer par notre réseau.

De par son expérience, CAPIFRANCE connaît le sérieux et la qualité de construction des promoteurs et possède de nombreux lots répartis chez nombre d'entre eux.

L'agent commercial peut donc proposer à son client ce qu'il veut en satisfaisant ses desiderata. Il a accès à tous les programmes en ligne et peut consulter sur l'intranet toutes les disponibilités mises à jour régulièrement.

Passer par CAPIFRANCE est aussi un gain de temps pour le client qui bénéficiera d'un vaste choix parmi + de 500 programmes et il ne paiera pas plus cher que s'il faisait la transaction en direct avec le promoteur.

Grâce à son sérieux, CAPIFRANCE a pu créer des relations avec plusieurs promoteurs et ainsi optimiser son efficacité et bénéficier de meilleurs lots. Maintenant, la réputation de CAPIFRANCE est connue et nous sommes devenus des interlocuteurs privilégiés. Certains promoteurs n'hésitent plus à nous contacter pour des futurs programmes. Un partenariat est en train de se développer et des

grands promoteurs vont même venir au siège et en région dispenser des formations et présenter leurs différents programmes; c'est le cas notamment de URBAT / PROMEO - Village Center.

La vente de neuf, sur plan, en habitation ou en défiscalisation, est une discipline bien particulière qui nécessite obligatoirement une préparation pour ceux qui n'en sont pas issus.

CAPIFRANCE a donc mis en place deux formations spécialisées dans le NEUF. La première qui concerne la vente/habitation est effective et dure deux jours. Elle aborde 6 chapitres : la comparaison neuf/ancien, la présentation de la vente en l'état futur d'achèvement (VEFA), les garanties de construction et de vente, le financement, la démarche clientèle et l'utilisation du logiciel ADAPTIMMO.

Cette formation a pour objectif de permettre à l'agent commercial de répondre à toutes les questions éventuelles du client, de l'informer et de conclure la transaction.

Dès 2010 sera mise en place une autre formation NEUF/VEFA **défiscalisation**. Elle initiera le capitien à la défiscalisation et lui donnera les bases nécessaires pour proposer un placement immobilier en loi Scellier ou autres lois de finance. La formation est d'une importance cruciale. Le capitien doit savoir expliquer ces lois à son client. Avec le logiciel ADAPTIMMO, sa formation et le choix de programmes proposé par CAPIFRANCE, l'agent commercial pourra aisément proposer une vente sûre, c'est-à-dire un bien qui sera loué et rentable. A lui d'être performant et de faciliter la tâche au futur acquéreur. Cette vente pourra lui en apporter d'autres si le client est satisfait des services de son agent.

La vente du NEUF/VEFA ne s'improvise pas, mais après les formations, là encore CAPIFRANCE vous apporte biens, acquéreurs et savoir-faire. ■

Savez-vous qui vous envoie tous les futurs acquéreurs arrivant dans votre boîte mail ou sur votre ADAPTIMMO ?

Ce sont les Téléconseillers et Téléconseillères du service acheteur, ou, aussi dénommé call-center.

Aujourd'hui ils sont 11 et au vu de l'expansion de CAPIFRANCE, leur nombre devrait encore augmenter.

Chaque jour, Sonia, Magali, Nadia, Angela, Elsa, Paola, Arnaud et Jérôme reçoivent des fiches de personnes à la recherche d'un bien qui se sont inscrites sur des sites internet (au moins 600 sites différents). Ils contactent toutes les personnes, font leur découverte afin de déterminer leurs desiderata et vérifient si leur projet est à maturité. Ils se renseignent sur la superficie, le nombre de pièce, la ville et le budget.... Ils découvrent au fil de leurs questions si ce sont de réels acquéreurs ou de simples curieux. Puis, ils les informent qu'un ou plusieurs capitains les contactera afin de leur proposer un bien.

Ils vont même plus loin en remplissant une fiche et en faisant des rapprochements avec les biens déposés par les négociateurs. Si des biens correspondent, les clients acquéreurs recevront un mail avec les biens concordants.

Les recherches des futurs acquéreurs sont aussi

diffusées sur le site www.capi-acheteur. Là, ils peuvent vérifier que l'on a bien pris leur requête en considération.

Le call-center reçoit et traite environ 450 fiches d'achat par jour (lissage réalisé sur une semaine). Sur ces 450 demandes, 200 fiches vous sont envoyées après découverte. Elles représentent des acquéreurs qualifiés, sérieux, avec de réels projets, un budget déterminé...

Après cet important travail de découverte, la main vous est donnée. A vous de jouer.

C'est un gain de temps appréciable, vous n'avez pas besoin de les contacter pour leur poser des questions puisque la découverte a déjà été faite !

Si le rapprochement les séduit, ce sont eux qui vous contacteront ! Bien entendu si vous avez un autre bien adéquat, vous devez les contacter !

De très nombreux compromis sont réalisés chaque mois grâce au service acheteur.

N'oubliez pas, les envois du call-center sont un véritable vivier d'acquéreurs qualifiés. Ne négligez pas leurs fiches, ce sont de futurs acquéreurs.

Maintenant, à chaque fois que vous ouvrirez un mail du service acheteur, vous aurez une petite pensée pour ces personnes qui effectuent ce travail de fourmi et dont la plus grande joie est d'apprendre que vous avez réalisé une vente grâce à leur travail. ■

Le call-center en action !



Les Meilleures ventes

Félicitations à :

- Richard VIE avec une commission de 60.000€,
- Franck MEGDOUD avec une commission de 35.000€,
- Anne-Marie ESPUNY avec une commission de 30.797€,
- Corinne MICHAUD avec une commission de 30.000€,
- Sabrina KOGAN avec une commission de 28.000€,
- Monique LEGRANT avec une commission de 26.000€,

Félicitations à Sylvie GEROME, Véronique LEGAL et Eric MAILLARD qui ont réalisé 5 compromis chacun en octobre.

Parmi les nouveaux capitiens, Rosario Mistretta a réalisé 2 compromis trois semaines après être entré chez CAPI. Bravo Rosario !

Les visites des sites CAPI

Nombre de visites en OCTOBRE 2009 uniquement les sites exclusifs de CAPI :

261 629 visites.

www.capifrance.fr = 242 391 visiteurs

www.sudimmo.fr = 9527 visiteurs

www.capifrance.co.uk = 9 711 visiteurs

Soit environ 400 visiteurs (prospects acheteurs) mensuels par commercial capitien juste pour ces 3 sites exclusifs de CAPI.

TEMPS OU DUREE
de visite moyen passé
par chaque internaute
qui visite www.capifrance.fr :
19 minutes 51 secondes.

[sources Médiametrie Avril 2009].
Cela démontre le vif intérêt que
porte chaque prospect acheteur à
notre site



Formations Complémentaires + option photo le 5^e jour

Du 14 au 18 décembre – **Pérols** (34)
avec Michel Rey-Robert, Patrick Pichon,
J-P Lacroix

Formations Foncier – Urbanisme

Du lundi 7 au mardi 8 – **Merignac** (33)
par Vanessa CAUCHOIS
Du jeudi 10 au vendredi 11 – **Toulouse**
(31) par Vanessa Cauchois

Formation Photo

Vendredi 18 – **Pérols** (34)
par Jean-Paul LACROIX

Formations Neuf / VEFA

Mercredi 2 – **Pérols** (34)
avec PROMEO - Village Center

Réunion mensuelle des Coaches

Mardi 1^{er} – **Saint Apollinaire** (21)
par Jean ROBERT

Réunions recrutement

Mardi 1^{er} décembre – **Mérignac** (33)
par Patrick Pichon

Mardi 1^{er} décembre – **Paris** (75) 14^e arrondissement
par Ange Lonis

Mardi 1^{er} décembre – **Pérols** (34)
par Laurent Jouanin

Mercredi 2 décembre – **Anneville** (57)
par Gilles Kimmel

Mercredi 2 décembre – **Feyzin** (69)
par Maurice Ginot

Jeudi 3 décembre – **St Sebastien sur Loire**
(44)
par Christine Betus

Jeudi 3 décembre – **La Penne sur Huveaune**
(13)

par Michel Rey-Robert

Jeudi 3 décembre – **Rennes** (35)
par Sylvain Ramel

Mercredi 9 décembre – **St Chamond** (42)
par Maurice GINOT

Lundi 14 décembre – **Paris** (75) 14^e arrondissement
par Ange Lonis

Mercredi 16 décembre – **Toulouse** (31)
par Patrick PICHON

Vendredi 18 décembre – **Pau** (64)
par Régine DUSSAU

JANVIER 2010

Formations complémentaires + option photo le 5^e jour

Du 18 au 22 janvier – **Pérols** (34)
avec Michel Rey-Robert, Patrick Pichon,
J-P Lacroix

Formation photo

(le dernier jour de la formation complémentaire)

Vendredi 22 – **Pérols** (34)
par Jean-Paul LACROIX

Le Saviez-vous ?



Une bibliothèque d'images sur le site CAPIFRANCE

Un joli paysage, un monument représentatif, une rue commerçante typique... tant de photos de votre secteur qui parlent aux internautes et leur offrent une image agréable de l'environnement d'un bien. Ils découvrent la ville, ses couleurs, ses paysages, ses ambiances. Ils se projettent dans ce qui pourrait être leur futur «chez eux».

C'est pourquoi les photos que vous envoyez à CAPIFRANCE (celles de la ville, du village et des alentours) servent à constituer une banque d'images afin d'alimenter nos sites internet. Ces photos ajoutées à des mots-clés (nom de la ville, du village, du département) permettent à vos annonces d'être mieux référencées sur les moteurs de recherche. Celles-ci se trouvent donc doublement mises en valeur, ce qui accroît leur efficacité. De plus, les photos serviront pour la confection du bandeau de votre sous-site. Une façon agréable d'y ajouter une touche visuelle personnelle.

Pour constituer la bibliothèque d'images, c'est donc à vous de jouer ! Munissez-vous de votre appareil photo, choisissez une journée ensoleillée (mais évitez les surexpositions), et prenez en photo les paysages et monuments représentatifs de votre secteur. Vos annonces seront mises en valeur et votre sous-site affichera vos plus belles photos, donnant envie aux internautes d'en savoir plus sur vos biens.