

Agence immobilière professionnelle

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque mois

- ☐ Choisir le positionnement du métier : vente, location ou les deux, secteurs couverts, types de biens, mandats exclusifs ou simples, gamme de prix, stock actif et capacité de visite
- ☐ Piloter la performance avec : estimations, mandats signés, exclusivités, annonces actives, leads, visites, offres, compromis, actes, délai de vente, honoraires et encaissements
- ☐ Classer le portefeuille par potentiel, urgence, maturité, complexité, charge et probabilité de conclusion
- ☐ Comparer chaque mois entrées, mandats signés, visites, offres, compromis ou actes, abandons et encaissements

02 Développer le portefeuille et les mandats

Chaque semaine

- ☐ Organiser la prospection autour de : avis de valeur, propriétaires, bailleurs, recommandations, anciens clients, quartier, partenaires locaux et demandes entrantes
- ☐ Créer chaque opportunité avec origine, contact, besoin, adresse ou zone, échéance et prochaine relance
- ☐ Qualifier l'intérêt, la décision, la concurrence, le calendrier et les conditions du mandat proposé
- ☐ Présenter précisément l'offre de service : estimation, mandat de vente ou de location, préparation du bien, diffusion, qualification des contacts, visites, négociation et suivi jusqu'au notaire

03 Qualifier un acquéreur ou un projet

À chaque demande

- ☐ Qualifier chaque projet avec : achat ou location, composition du foyer, secteurs, type de bien, surface, critères impératifs, budget, apport, financement, calendrier et bien à vendre
 - ☐ Vérifier le besoin réel, les critères indispensables, les compromis possibles et les exclusions
 - ☐ Vérifier la faisabilité financière avec : budget global, apport, accord ou simulation bancaire, frais d'acquisition, travaux, condition de vente préalable et délai d'obtention
 - ☐ Confirmer par écrit périmètre, prochaines étapes, documents attendus et délai de réponse
-

04 Constituer un dossier bien ou mandat

À chaque dossier

- ☐ Constituer la checklist métier avec : identité et pouvoir du vendeur ou bailleur, titre, mandat, caractéristiques, urbanisme utile, diagnostics et DPE, charges, travaux, taxes, clés, prix et annonce
 - ☐ Ouvrir le dossier avec identité vérifiée, coordonnées, mandat, objet, interlocuteurs et chronologie
 - ☐ Collecter les pièces directement auprès de la source ou tracer leur provenance et leur date
 - ☐ Vérifier cohérence des identités, pouvoirs, propriété ou capacité, caractéristiques, prix et documents techniques
-

05 Traiter une réclamation client

À chaque réclamation

- ☐ Tracer les réclamations propres au métier : estimation, mandat, annonce inexacte, honoraires, visite, clé, défaut d'information, offre non transmise, discrimination alléguée ou délai de suivi
 - ☐ Accuser réception et annoncer le délai de vérification sans reconnaître un fait non établi
 - ☐ Comparer mandat, échanges, annonce, visite, offre, pièces transmises et obligations applicables
 - ☐ Répondre avec faits établis, correction, responsable, délai et voie d'escalade ou de médiation utile
-

06 Planifier et régler les échéances

Chaque semaine

- ☐ Prévoir et imputer les dépenses suivantes : portails d'annonces, photographe, visite virtuelle, diagnostics autorisés, panneau, publicité, logiciel, inter-cabinet et dépenses validées par bien
 - ☐ Rapprocher la facture avec fournisseur, commande, prestation réalisée, dossier et accord prévu
 - ☐ Faire valider les dépenses hors budget ou refacturables avant paiement
 - ☐ Contrôler chaque semaine échéances, doublons, avoirs, dépenses sans dossier et prélèvements anormaux
-

07 Suivre commissions et encaissements

Chaque semaine

- ☐ Suivre les honoraires et commissions avec : numéro de mandat, barème, prix du bien, charge vendeur ou acquéreur, partage inter-agence, compromis, acte authentique, facture et règlement
 - ☐ Vérifier avant facturation que l'opération et les conditions d'exigibilité des honoraires sont effectivement réunies
 - ☐ Émettre la facture avec le bon client, dossier, montant, taux de taxe, pièce justificative et échéance
 - ☐ Rapprocher encaissement, facture, acte, partage interne ou inter-agence et éventuel avoir
-

08 Organiser les agents et remplacements

Chaque semaine

- ☐ Tenir la matrice d'équipe avec : carte ou attestation d'habilitation, secteur, vente ou location, estimation, négociation, dossiers actifs, clés confiées, visites et relais
 - ☐ Affecter chaque dossier selon zone, charge, compétence, relation client et risque de conflit
 - ☐ Préparer le remplacement avec synthèse, contacts, engagements, visites, offres, pièces et prochaines échéances
 - ☐ Faire une revue hebdomadaire de charge, dossiers sans action, absences, retards et besoins d'appui
-

09 Arbitrer et valider les transactions sans blocage

À chaque arbitrage

- ☐ Écrire les décisions déléguables avec montant, délai, limite, preuve et personne à prévenir
 - ☐ Qualifier immédiatement les décisions sensibles : offre proche de l'échéance, baisse de prix, document vendeur manquant, diagnostic expiré, anomalie de propriété, conflit entre offres ou incident de visite
 - ☐ Rassembler les faits et l'échéance avant de solliciter l'arbitre compétent
 - ☐ Tracer la décision, son auteur, ses conditions et la prochaine action dans le dossier
-

10 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

À chaque changement

- ☐ Organiser les accès autour de : mandat vendeur ou bailleur, titre ou pouvoir, diagnostics, DPE, annonce, clés, contacts acquéreurs ou locataires, offres et dossier notarial
 - ☐ Créer un dossier unique avec responsable, relais, statut, prochaine action et échéance
 - ☐ Partager uniquement les pièces utiles via un accès nominatif et révocable
 - ☐ Retirer sans délai les accès des sortants et contrôler les comptes partagés ou inactifs
-

11 Tenir les dossiers et affichages en règle

Chaque mois

- ☐ Tenir les échéances et preuves suivantes : carte professionnelle, garantie ou attestation de non-détention de fonds, responsabilité civile, déclaration d'établissement, habilitations, registre des mandats, barème, affichages, annonces et vigilance LCB-FT
 - ☐ Centraliser les barèmes, affichages, mentions d'annonce, registres et modèles de mandat en vigueur
 - ☐ Vérifier avant utilisation que le mandat est écrit, signé, daté, numéroté, encore valable et adapté à la mission
 - ☐ Appliquer les contrôles d'identité, de bénéficiaire effectif, de risque et de vigilance LCB-FT prévus pour le dossier
-

12 Organiser visites et retours

À chaque visite

- ☐ Préparer chaque visite avec : bien, vendeur ou bailleur informé, acquéreur ou locataire qualifié, clés, accès, sécurité, diagnostics disponibles, points sensibles et bon de visite si utilisé
 - ☐ Confirmer rendez-vous, identité du visiteur, disponibilité, adresse, accès et consignes avant le déplacement
 - ☐ Présenter les faits connus sans masquer une information défavorable ni inventer une réponse
 - ☐ Recueillir immédiatement intérêt, réserves, questions, positionnement et prochaine action
-