

■ L'immobilier et les nouvelles technologies

Un logiciel propose une longueur d'avance aux agences

La numérisation progresse à pas de géant chez les professionnels de l'immobilier, mais la concurrence entre fournisseurs s'avère très vive. Realforce, jeune société basée à Zoug, mise sur la qualité de son offre pour faire sa place au soleil.

L'âge d'Internet? Un peu plus de 30 ans seulement. C'est en 1983, en effet, que l'ensemble



► Laurent Champé.

des protocoles utilisés pour le transfert des données sur du Web, ainsi que sa dénomination, étaient adoptés. Il était difficile d'imaginer, alors, la véritable révolution de l'information que

cette naissance provoquerait, en particulier dans l'économie. Chaque branche allait la vivre à son rythme et l'immobilier n'était de loin pas un pionnier en la matière. «Voilà quelques années à peine, rappelait récemment Hervé Parent, président de la Fédération française de l'Internet immobilier (ff2i), cité par le quotidien «La Liberté», de nombreux agents immobiliers levaient encore les yeux au plafond lorsqu'on leur parlait de la Toile. Et plus loin: La branche n'a pas vu venir le virage et a franchement du retard sur d'autres secteurs économiques (...) Longtemps, les agents immobiliers n'avaient pas besoin de stratégie marketing formalisée. Les affaires roulaient, seuls les portefeuilles clients avaient de l'importance».

Révolution dans les professions

Nous ne croyons pas nous tromper en affirmant que ces propos s'appliquent aussi, pour une bonne part, à la branche immo-

bilière suisse. Mais comme en France, Internet et le boom des smartphones se sont chargés d'indiquer aux régies et aux sociétés de courtage de notre pays la voie à suivre si elles entendaient ne pas rater le tournant technologique provoqué par la numérisation. Simultanément, les entreprises se sont rendu compte que les diverses professions pratiquées dans leur branche, en particulier celle de courtier, allaient faire elles aussi leur révolution. Il s'agissait non seulement d'optimiser l'utilisation des nouveaux équipements, mais encore de pouvoir répondre toujours plus rapidement et complètement aux demandes de leurs clients. D'où la nécessité de formations régulières dispensées à la grande majorité des collaborateurs. En un peu plus de 30 ans, la technologie a constamment évolué, le cycle des innovations n'est probablement pas encore achevé et la concurrence qui s'affronte sur le marché impose aux régies et aux courtiers de proposer à leur clientèle - qu'elle soit ache-

teuse ou vendeuse - un service toujours plus complet, soigné et rapide.

Vendre mieux et plus rapidement

C'est dans cet esprit que travaille une jeune société basée à Zoug, active sur l'ensemble du territoire suisse, Realforce AG. Elle est dirigée par Laurent Champé, qui occupait déjà des fonctions directoriales dans divers médias immobiliers avant de participer au décollage de la start-up. Grossièrement résumée, la mission de Realforce, avec son logiciel et son application pour courtiers, consiste à simplifier la vie des agences immobilières, à les aider à travailler ensemble pour vendre mieux et plus rapidement.

«Lorsque le courtier est à l'extérieur de l'agence avec ses clients, il peut proposer immédiatement sur son téléphone ou sa tablette une nouvelle sélection de biens et organiser les visites. Plus besoin d'attendre d'être de retour au bureau, ni de prendre



Séminaires immobiliers

JURIDIQUE

**CONSTRUCTION ET VENTE DE LOGEMENTS
SUBVENTIONNÉS ET CONTRÔLÉS:
DU DÉCLASSEMENT À LA MISE EN LOCATION
OU À LA VENTE**

Mardi 18 octobre 2016, de 9h à 12h

Renseignements et inscription
sur www.cgiconseils.ch / Cours & Séminaires



Nouveau logo!

Nouveau site!

**...et son équipe toujours
efficace reste à votre écoute!**

www.argecil.ch

ARGECIL
AGENCE IMMOBILIÈRE DEPUIS 1948

Genève & Nyon - www.argecil.ch

Genève
6, av. de Frontenex - CP 6014 - 1211 Genève 6
Tél. +41 (0)22 707 08 00 - info@argecil.ch

le risque que ses concurrents présentent des biens avant lui. Son client y gagne en temps, en satisfaction, et il ne perd pas le contact avec lui, tout cela sans même avoir besoin d'une connexion Internet! Mieux encore, toutes les actions faites par le courtier sur l'application mobile sont synchronisées en temps réel dans le CRM (lire le Gros Plan ci-contre) pour garder une trace. Le manager aura toutes les informations pour piloter ses équipes et suivre les dossiers. Le propriétaire, pour sa part, recevra dans son rapport personnel le détail des actions que mène l'agence pour vendre son bien», précise Laurent Champé. Fini le temps des propriétaires mécontents ou en quête d'informations, harcelant le courtier.



► Une application qui a de l'avenir!...

sans réseau. Ainsi, le courtier peut en un clic dans sa voiture envoyer des dossiers ou prendre des rendez-vous et une trace restera. Ainsi, le manager et le propriétaire du bien sauront en temps réel les efforts du courtier pour vendre le bien». On imagine aussi qu'en 2016, le propriétaire veut toujours plus de services et a davantage d'exigence envers l'agence immobilière, surtout si la période de commercialisation dure. «Realforce a bien compris ces enjeux et propose aux agences de prendre une longueur d'avance, avec entre autres: brochures de vente design avec photos haute

définition, rapports propriétaire complets avec détail des visites, gestion des dépenses marketing par objet, propositions aux acheteurs avec dossiers téléchargeables. En clair, la technologie permet en quelques clics un gain de temps incroyable, limite les erreurs humaines et les oublis. L'assistant(e) aussi concernée. On peut aisément comprendre que le métier d'assistant(e) se simplifie et change. On ne perd plus son temps à faire de longs rapports ou des dossiers qui se font désormais tout seuls et sans erreurs. On gagne du temps pour aider les courtiers. «Avec le pipe-line, le courtier, comme la direction, sait instantanément où en est chaque client dans le cycle de vente. Plus besoin de demander de comptes, ni de perdre du temps au téléphone. Nous insistons sur la rapidité avec laquelle le courtier a les moyens de présenter

des offres complètes, prendre des rendez vous sur l'application et bénéficier de confirmations automatiques. Le gain de temps est fondamental pour deux raisons: premièrement, dans une branche où la concurrence est très vive, la réactivité est une obligation. Deuxièmement, si un logiciel n'est pas simple et rapide, il ne sera pas utilisé! La direction et les clients ont besoin de ces informations précieuses aussi bien pour mesurer les efforts des courtiers que pour sécuriser les transactions de l'agence, avec des traces de chaque action. Une autre spécificité présentée par le logiciel Realforce concerne plus directement la gestion de l'entreprise. Grâce au système proposé, la hiérarchie dispose instantanément de toutes les informations lui permettant de connaître son activité et son marché, c'est à dire

Exclusivité suisse

On sent rapidement que les agences, par un tel système - exclusif en Suisse - vont avoir l'opportunité d'améliorer encore leurs relations avec leurs clients, de façon personnalisée. «Outil exclusif en effet. Certes, il existe des applications pour le public qui reprennent le contenu des sites Internet des agences, ou encore des applications qui sont de simples reprises du CRM compliquées et lentes ayant besoin de réseau. Mais Realforce est la seule application pour courtiers rapides fonctionnant

GROS PLAN **Problème de syntaxe**

Le développement foudroyant de l'informatique et plus particulièrement d'Internet ont entraîné un cortège de néologismes, d'acronymes et de bouts de phrases directement tirés de l'anglais. Ainsi, avec le «Customer relationship management» (CRM), couramment traduit par «Gestion de la relation client», trouve-t-on une expression critiquée par les défenseurs de la langue française en raison de sa syntaxe jugée immature. Wikipedia précise que la Commission générale de terminologie et de néologie du Ministère français de la culture a opté pour le rétablissement d'une syntaxe correcte avec «Gestion des relations avec les clients» (GRC), mais l'expression CRM demeure très pratiquée dans les pays francophones. Que l'on parle de CRM ou de GRM, on entend par là l'ensemble des outils et des techniques destinés à capter, traiter, analyser les informations aux clients, dans le but de les fidéliser en leur offrant le meilleur service.

Bienvenue chez vous
Taux fixe sur 10 ans
dès 1.09%*
notre meilleur taux du mois

* Voir conditions en agence.

www.ca-financements.ch Pour plus d'informations: caf.online@ca-financements.ch – 0800 829 830

CA CRÉDIT AGRICOLE FINANCEMENTS SUISSE SA
 VOTRE ALTERNATIVE BANCAIRE

d'analyser les demandes de ses clients. Cela permet d'orienter les dépenses de communication, d'envoyer les courtiers à la recherche de mandats répondant à la demande, de mettre plus de moyens sur ce que recherchent les clients, d'anticiper et d'offrir plus de choix, plutôt que de subir le marché a posteriori.

Faciliter la collaboration

Encore un service proposé par la société zougnoise: aider les agences qui le désirent à collaborer entre elles. «Nous n'offrons pas un réseau, car chaque agence doit être libre de ses partenariats, précise d'emblée

Laurent Champé. Nous assurons seulement la technologie. Là encore, les agences réalisent un gain de temps de travail et une économie, en échangeant leurs dossiers sans devoir saisir à double les informations. Elles gagnent aussi en sécurité, en gardant une trace des partages». Ces ventes croisées sont elles devenues courantes sur le marché immobilier suisse? «Avec la concurrence entre agences, la question se pose ainsi: est-ce que je préfère partager la commission avec un confrère et satisfaire mon propriétaire, ou est-ce que je manque la vente?». La réponse est évidente. Néanmoins, il est possible d'utiliser le logiciel

sans aucune interaction avec d'autres agences.

A propos de coût, Realforce est-il meilleur marché que ses concurrents pour se faire une place au soleil. «Nous proposons deux offres, une «tout compris» à CHF 350.-/mois et une «à la carte» à CHF 75.-/mois. Nos deux offres sont indépendantes du nombre d'utilisateurs. Nous ne cassons pas les prix, mais nous sommes clairement moins chers que nos concurrents pour un service comparable. Si nous sommes plus complets, plus rapides et moins chers, pourquoi ne pas changer? Faisons un test, une sorte de course. Pour prouver que nous sommes plus simples, nous proposons une compétition

pour réaliser 8 à 10 tâches courantes. Cette démarche factuelle aide à convaincre les courtiers, qui résistent parfois au changement».

«Notre grande force est sans aucun doute une compréhension des métiers de courtier immobilier pressé et de directeur d'agence qui a besoin d'informations. Notre challenge a été de proposer un produit à la fois plus complet et plus simple que nos concurrents. Nous estimons que si un logiciel est compliqué et lent, c'est que les ingénieurs n'ont pas compris le métier de leurs clients, et que du coup il ne sera pas utilisé», conclut Laurent Champé.

Etienne Opliger



LACHENAL

SOURCE D'INSPIRATION

*Venez visiter
nos nouveaux Showroom
Rideaux, Stores intérieurs,
Revêtements muraux,
Parquet, Moquette, Lino,
Décoration*

Au 25, rue de la Servette

*Du lundi au vendredi
7h30 - 12h00 et 13h30 - 18h30*

www.lachenal.ch



Votre spécialiste en
Revêtements de sols
Services de nettoyage
Entretien et conciergerie

Venez visiter notre showroom !

BioCleaning Services Sàrl - Chemin de l'Echo 3 - 1213 Onex
Tél. +41 22 919 12 12 - Fax +41 22 919 12 13 - info@biocs.ch - www.biocs.ch



OFFRE SPÉCIALE
RENTRÉE 2016
UN MOIS DE LOCATION GRATUIT

Contactez-nous ou visitez notre site Web pour plus d'infos
+41 22 343 4031 www.pianos-service.ch