

FORUM QUÉBÉCOIS SUR L'INVESTISSEMENT MULTI- RÉSIDENTIEL 16 février 2012



Attirer de bons locataires et conclure un bail

Par: Vincent Dionne



Fidéliser sa clientèle, maximiser l'offre et les revenus

Par: Mylène Forest

Les Appartements Rockhill Inc.

LE CONTACT DIRECT



Comment attirer de bons locataires ?

Après le premier contact, soit publicité ou médias,
la prochaine étape :

Le contact direct avec le client

agent de location

conciergerie

Réalités de chaque immeubles



En tant que gestionnaire impliqué dans différents types et tailles d'immeubles

- Type d'employés sur les lieux
- Philosophie du proprio/budget
- Type de clientèle
Personnes retraitées, étudiants, etc.

Formation appropriée



- ✦ Le contact téléphonique
diriger à une visite

Et ensuite ...

- ✦ La visite
Faire signer une demande de location

Connaissances de notre immeuble



- **Appartements:**

- Caractéristiques / rénovations
- Grandeur / pièces
- vue, exposition soleil
- insonorisation

- **Immeuble:**

- Administration, surintendant
- services aux locataires

Buanderie, garages, commerces/dépanneur ...

Préparation - Évaluation



- Préparation des appartements

- La propreté
- Les rénovations

Importance des petits détails

- L'évaluation

- Le taux de vacances, délais à louer
- La performance de location – statistiques et commentaires

- AUSSI tests formels

Les 5 qualités indispensables et indissociables



D'un bon opérateur:

- Savoir louer
- Savoir collecter
- Savoir contrôler les coûts et rencontrer les budgets
- Savoir fidéliser sa clientèle
- Savoir communiquer

un seul résultat: **SUCCÈS**

Fidéliser sa clientèle



- **Développer le sentiment de sécurité et fierté**
 - Outil de communication (mémos)
 - Service personnalisé, souligner les 5 -10 -15 et plus .
 - Panier de bienvenue
 - Garantie de service 48 heures...
- **Créer un environnement**
 - Programme de référencement
 - Arrimer les services à sa clientèle
 - Activités locataires – été / Noël / club / concours

Se Différencier... Comment s'y prendre ?



- **Le Diagnostique**
 - Immeuble
 - Clientèle
 - Analyse de marché
 - Ressources humaines
- **Le Sondage interne**
 - La direction
 - Le personnel
 - Le service et l'entretien
 - La propreté
 - La courtoisie
 - Les suggestions et commentaires
- **Redéfinir notre OFFRE**

CRÉATION DE VALEUR & REVENUS



- Valeur des loyers via améliorations locatives
 - Investir dans nos appartements
 - Retour sur l'investissement (ROI)
 - Se servir des renouvellements
 - Stratégies pour diminuer les cessions et sous-locations de bail
- Utilisation optimale des lieux
 - Stationnement
 - Rangement
 - Aires communes

CRÉATION DE VALEUR (suite)



- Revoir l'offre et les services

ce que les locataires souhaitent....

- Des appartements au goût du jour
- La sécurité
- Garantie de service 24 heures
- Rangement - Support à vélo
- Buanderie propre et invitante
- Centre d'entraînement
- Lavage de voiture
- Courrier- centre de réception
- Centre d'affaires
- Entretien à la carte - appartement
- Paiement en ligne
- Serrurerie

et plus encore.... Le tout avec courtoisie et un sourire !

- REPOSITIONNEMENT

Client satisfait!!!



SATISFAIT

=



SATISFAITS

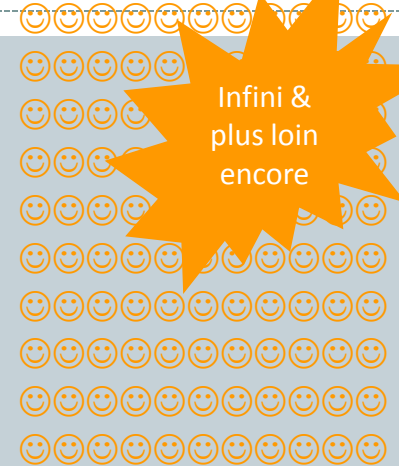
=



ÉTONNÉS



=



ENCHANTÉS



INSATISFAIT

=



10 x INSATISFAITS

OU

NE SE PLAINT PAS
ET **QUITTE**