

Comment contacter les proprios



Je te ne mentirai pas, c'est un des principaux problèmes que nos clients rencontrent.

J'entends trop souvent mes clients me dire: *"je ne sais pas quoi dire, je suis mal à l'aise de les aborder"* ou encore le fameux *"j'ai peur de passer pour un charognard"*.

Si tu lis ce court ebook, tu auras une meilleure idée de comment aborder le propriétaire, quoi lui dire et de quelle façon lui dire.

On dit que la prospection est un art à 80% humain et bien c'est ici que ton savoir-être va être essentiel.

Quel est le but du premier contact?

Pour avoir du succès en immobilier, on dit souvent qu'il faut trouver des solutions gagnant-gagnant. La toute première étape est donc d'entamer la communication avec le propriétaire. Il faut savoir ce qu'il veut. Ce dont il a peur. À quoi il rêve. Qu'est-ce qui le soulagerait. Bref, il faut être à son ÉCOUTE.

C'est primordial. Sinon, comment pourrait-on avoir un accord gagnant-gagnant, si on n'a aucune idée de ce qu'il désire?

Il est impératif de ne pas arriver avec nos gros sabots. Le propriétaire n'a peut-être même pas eu l'idée de vendre sa maison. Peut-être qu'il n'a même pas pensé que ça pouvait être une solution pour régler son problème. Il faut agir avec T.A.C.T

Le but du 1er contact est simple: c'est d'obtenir un rendez-vous. On ne veut pas faire une offre dès le départ. Il faut s'enlever la pression!

Après tout, ça n'arrive jamais

que lors du premier contact, un proprio te dise *"Ah, j'avais pas pensé vendre, mais c'est vrai que c't'une bonne idée. Mais t'as l'air ben correct, faike je vais te la vendre à 70% de sa valeur"*

Oublie ça, ça n'arrivera jamais!

Tout ce qu'on veut c'est se présenter et obtenir un rendez-vous *"de table de cuisine"*. Le but ici est d'initier la relation de confiance avec le proprio.

Par quel moyen aborder le proprio?

Il y a plusieurs moyens de contacter le propriétaire. Tu peux le contacter:

-  **en personne**
(en cognant à sa porte)
-  **au téléphone**
-  **envoyer une lettre**

Tu peux évidemment jumeler plusieurs méthodes. Par exemple, dire dans ta lettre que tu vas téléphoner dans quelques jours. (Ça te donne une "raison" pour l'appeler.)

Voici un tableau comparatifs entre les différentes méthodes:

	Habiletés inter-personnelles	Audace, Assurance	Temps	Coûts (temps non inclus)	Particularités
Envoyer une lettre par la poste			+ Préparation	+++ Papeterie, Timbre	Automatisable
Déposer une lettre dans sa boîte aux lettres	+	+	++ Préparation Déplacement	++ Papeterie, Déplacement	
Téléphoner	+++	+++	++		Souvent difficile de trouver les numéros de téléphone.
Frapper à la porte	++++	++++	+++	+ Déplacement	Pour établir la relation de confiance

Notre recommandation est de contacter en personne, car on juge que c'est la meilleure façon pour établir une relation de confiance. Ça va aussi t'aider à te démarquer des lettres et des appels que le proprio va recevoir.

Si tu n'es pas à l'aise avec ça, ce n'est pas si grave, tu peux choisir une autre méthode. Le but est de choisir une méthode avec laquelle tu te sentiras en confiance (mais n'oublie surtout pas que cogner aux portes n'est naturel pour personne #sortirdesazone)

Peu importe la méthode que tu choisis, Mon Prospecteur a une fonctionnalité pour t'aider.

- 👍 Si tu choisis en personne, on va t'aider à [créer la route la plus optimale](#) en quelques clics.
- 👍 Si tu choisis le téléphone, on a une fonctionnalité pour trouver le profil public des propriétaires.
- 👍 Si tu choisis les lettres, tu peux exporter les infos dans Excel pour faire du [publipostage](#) (pour ensuite créer facilement tes lettres, enveloppes, étiquettes).



Des exemples de scripts

Maintenant que tu sais pourquoi tu le contactes et par quel moyen tu vas le faire, tu lui dis quoi?

Il y a deux principales méthodes: la méthode indirecte et la méthode directe. Je vais décrire ces deux méthodes et détailler les avantages et inconvénients de chacune.

Dans la **méthode indirecte**, tu te présentes simplement comme un investisseur qui cherche à acheter des propriétés dans ce quartier. Ton script pourrait ressembler à ceci:

Bonjour, je m'appelle Joanie.

Je veux acheter des maisons un peu comme la vôtre dans ce quartier. Avez-vous l'intention de vendre votre maison prochainement? Quand voulez-vous qu'on prenne quelques minutes pour en discuter?



Cette méthode a l'avantage de ne pas mettre le propriétaire sur la défensive. Tu fais seulement prendre des informations. Le but est de commencer une discussion et d'établir les bases pour une relation de confiance.

Le désavantage de cette méthode est que tôt ou tard, tu vas devoir parler de la difficulté que vit le propriétaire (avis de 60 jours, succession, etc). Il sera alors délicat de faire semblant que tu n'étais pas au courant, ça risque de briser la confiance. Ce moment de "transition" est donc très sensible.

Dans la **méthode directe**, tu vas directement au but en énonçant d'emblée tes intentions. Le script pourrait ressembler à ceci:

Bonjour, je m'appelle Joanie.

ou bien

Bonjour, je m'appelle Joanie.

J'ai vu que la banque X vous donne de la misère. J'ai déjà aidé des propriétaires dans votre situation. Quand voulez-vous qu'on prenne quelques minutes pour que je vous explique les solutions que je peux vous proposer?

Je veux vous présenter mes condoléances pour la perte de votre X. Je souhaite acheter des maisons dans ce quartier et je me demandais si vous seriez-vous intéressé à la vendre. Quand voulez-vous qu'on prenne quelques minutes pour en discuter?



L'avantage de cette méthode est que tu joues franc jeu, de façon authentique. Tu as le mérite d'être clair dans tes intentions, il n'y aura pas de "moment de transition sensible".

Le désavantage, évidemment, est que tu exposes d'emblée le problème du propriétaire,

ce qui peut le mettre rapidement sur la défensive. À mon avis personnel, ma suggestion est de choisir la méthode avec laquelle tu es le plus à l'aise. Plus tu auras confiance en toi, plus tu dégageras de la confiance et c'est ça qui t'aidera à bâtir la relation avec le propriétaire. Vouloir adopter une méthode qui

ne te ressemble pas et "faire semblant" que tu as une autre personnalité ne t'aidera pas. Sois toi-même.

Peu importe la méthode que tu choisis, je te recommande de préparer ton script et de le pratiquer encore et encore pour le connaître sur le bout de tes doigts et que ça devienne naturel.

Quand contacter le proprio?

Un des mythes qui perdure encore et toujours est que c'est le premier investisseur qui contacte le proprio qui va réussir à conclure la vente. Ce n'est pas du tout le cas! C'est l'investisseur qui aura réussi à établir un lien de confiance qui réussira à conclure la vente.

Dans le cas d'un avis de 60 jours, tu peux contacter le propriétaire dès que tu reçois l'avis en alerte. Tu peux également attendre que la phase de déni du propriétaire soit passée et plutôt le contacter dans les jours précédents la fin de l'avis de 60 jours.

Dans le cas d'une succession, tu peux contacter les héritiers quand tu reçois ton alerte, quand les héritiers viennent officiellement de prendre possession de la maison. Tu peux aussi contacter les héritiers de 12 à 18 mois après la succession pour voir si, finalement, ils ne veulent pas plutôt vendre.



Les règles d'or

1. Pose des questions

ouvertes: Les questions ouvertes aident à ouvrir la discussion. Elles peuvent aussi être utiles pour demander plus de détails pour un aspect qu'on n'a pas très bien compris. Les questions ouvertes commencent par : qui, quoi, quand, comment, pourquoi.

2. Écoute les réponses:

tu es en mode écoute! Tu veux recueillir le plus d'informations possibles, alors laisse le propriétaire parler. Tu dois écouter deux fois plus que tu ne parles.

3. Sois un expert rempli de ressources.

Il est probable que le propriétaire ne sache pas trop ce qui se passera ensuite avec sa maison. En connaissant le processus des reprises bancaires, tu pourras le rassurer et lui prouver que tu peux apporter des solutions.

4. Sois préparé.

Répète ton texte encore et encore. Le but n'est pas de savoir réciter son texte, mais de le maîtriser. Pratique-toi devant un miroir ou devant ta mère. Oui, c'est gênant. Mais ça le sera aussi avec le propriétaire. Fais des jeux de rôle avec des amis investisseurs. Pratique-toi debout ou téléphone à la main pour reproduire le plus possible les conditions réelles.

5. Sois sûr de toi.

Le non-verbal compte pour 80% de la communication (la pratique aide!)

6. Crée l'empathie.

Trouve une façon de rapidement connecter avec le proprio. Fan de hockey? de Metallica? de microbrasseries? Tous les sujets sont bons.

7. Aies un sourire dans la voix.

Tu arrives avec une solution. Cela doit s'entendre dans ta voix. Souris - avec tous tes muscles! - avant de décrocher le téléphone ou de cogner à la porte.

Peur de passer pour un charognard?



Je comprends tes appréhensions. Tu n'es pas le seul!

Je vais te faire une analogie très personnelle pour exprimer mon point de vue.

Pendant toute la première année d'existence de Mon Prospecteur, on n'a fait absolument aucun marketing. Ça me rendait mal à l'aise de vendre. Je ne voulais pas déranger le monde avec notre service. Ça me gênait d'envoyer des courriels, car je déteste moi-même être sollicitée. Je ne savais jamais quoi dire dans ces fameux courriels pour vendre, sans avoir l'air de

vendre... Bref, le marketing n'est certainement pas une de nos forces naturelles.

Jusqu'au jour où mes amis Mélissa et Nicolas m'ont dit: « Joanie, pourquoi as-tu l'impression de rentrer ton service dans la gorge de tes clients? Ce n'est pas ça du tout. **Tu offres une solution.** Ceux qui en ont besoin vont l'utiliser. »

Ça a été une révélation pour moi. Maintenant, je ne quête plus des abonnements. J'offre une solution adaptée aux investisseurs immobiliers. Et ceux qui acceptent notre offre sont contents de le faire!

Rappelles-toi, quand tu contactes les propriétaires, tu es en mode solution.

Tu souhaites sincèrement aider le propriétaire en détresse. Tu es ouvert à aider ce propriétaire, même dans le cas où la vente de la propriété n'est pas la meilleure option. Offre-lui plusieurs solutions.

La vente, oui. Mais aussi le prêt privé. Ou encore une location avec option d'achat. Ou simplement le référer à quelqu'un qui peut aider à rebâtir son dossier de crédit.

Tu verras, vous en sortirez tous les deux gagnants.

Comment adapter sa communication?

Avec le contexte actuel, voyons comment adapter notre communication avec les proprios pour respecter les consignes de distanciation sociale.

DÉFI: JE NE PEUX PAS PROSPECTER EN PERSONNE, JE FAIS QUOI?

Solution: Il faut adapter ta façon de prospecter

C'est un fait, la majorité des proprios vont être frileux à laisser rentrer des gens chez eux. Il faut donc adapter notre méthode de prospection.

Voici un petit stratagème auquel j'ai pensé.

- ➔ Tu te déplaces en personne chez le proprio. Tu cognes à la porte. Pendant que le proprio te fait des signes qu'il ne veut pas ouvrir la porte, tu lui montres une feuille que tu as dans ta main où il est écrit: Appelle-moi (avec ton numéro de téléphone)
- ➔ Le proprio t'appelle donc sur le champ (et tu conserves en plus son numéro 😊)
- ➔ Au lieu de faire ton approche habituelle, tu l'adaptes un peu en expliquant que même si vous ne pouvez pas être physiquement ensemble, tu peux lui offrir des solutions à sa situation **à distance**.

Une autre idée serait simplement de déposer une lettre écrite à la main dans sa boîte aux lettres. Dans ta lettre, tu expliques au proprio que tu peux l'aider sans être physiquement prêt de lui.

Chose certaine, le proprio a lui aussi des peurs. Tu dois donc les aborder d'emblée et le rassurer que tu peux lui offrir des solutions à distance, sans avoir à le rencontrer physiquement.

Tout le processus pour bâtir la relation de confiance avec le propriétaire est un processus qui peut prendre du temps. N'attends pas que le confinement soit terminé pour commencer! Toutes ces étapes peuvent se faire au téléphone ou en vidéoconférence. C'est déjà un bon bout de chemin de fait!

Il y a plusieurs outils que tu peux utiliser pour contacter les proprios au téléphone, que ce soit le logiciel de vidéoconférence [Zoom](#) ou simplement Facebook Messenger (tu aurais en bonus un merveilleux moyen de le recontacter!)

Même le fameux rendez-vous de la "table de cuisine" peut se faire à distance. En ces temps de solitude, je crois personnellement que les proprios seront plus ouverts à discuter. On a tous besoin de se sentir apprécié. Si un inconnu m'offre la possibilité de m'écouter, sans me juger, sans me bousculer, c'est certain que ça peut faire une différence.

DÉFI: OUI, MAIS JE NE PEUX MÊME PAS VISITER DE MAISONS 😞

C'est vrai. Je sais qu'il y a encore des gens qui font des visites, mais personnellement c'est n'est pas quelque chose que je recommande #avoyeamaison.

Certains sont quand même prudents et fournissent gants et masques à toutes les personnes impliquées dans la visite. Cette méthode est certainement attirante, mais j'avoue encore une fois avoir une réserve à cause de la pénurie de matériel (tout ce qu'on a devrait être utilisé dans les hôpitaux à mon avis personnel).

Je vois donc trois possibilités:

1. Signer une offre d'achat conditionnelle à la visite de la propriété "quand la pandémie sera résorbée et que le confinement sera terminé". On achète donc du temps.
2. Organiser une visite virtuelle avec l'aide du propriétaire. Vous faites une réunion sur [Zoom](#) et tu guides le proprio (Peux-tu me montrer en dessous du lavabo?). Tu peux [voir un exemple ici](#). Ça peut être une belle alternative.



3. Signer une offre d'achat sans avoir visité la propriété et sans mentionner cette condition. Évidemment, c'est seulement pour ceux qui ont les reins très solides. Comme il y a moins d'acheteurs, ça peut être une façon de faire diminuer le prix. Il faut faire la calcul Risque vs Retour.

Ma recommandation est donc le scénario #1 ou #2. Tu peux même combiner les deux (faire une visite virtuelle, mais conditionnelle à la visite en personne).

DÉFI: COMMENT JE FAIS POUR SIGNER UNE OFFRE D'ACHAT SI JE NE PEUX PAS LE FAIRE EN PERSONNE?

Solution: Tu peux utiliser des outils en ligne comme [HelloSign](#) pour faire signer des documents électroniques. C'est facile et rapide! (Même sans confinement, je procède toujours comme ça).

Qu'est-ce qui a changé?

Comment le disent BigFlo dans leur chanson *Plus tard* :

🎵 Qu'est-ce qui a changé ? Pas grand chose 🎵

Oui, il faut modifier notre approche avec le proprio. On doit le rassurer. On doit prendre des moyens technologiques (ou le papier!) pour communiquer.

On commence notre relation de confiance avec le proprio et on repousse la visite après le confinement.

Quelques facteurs à prendre en compte:

- ➡ le processus de bâtir la relation de confiance peut prendre du temps
- ➡ le confinement est une situation temporaire
- ➡ et on voit déjà la lumière au bout du tunnel
- ➡ si tu commences ta prospection maintenant, peut-être que tu seras prêt à visiter quand le confinement sera terminé!