

réflexion

Comment justifier sa commission ?



par Evelyne Gielen
Mètrecarré SPRL

Pour la majorité des propriétaires salariés touchant un revenu net et constant, nos commissions brutes TVAC apparaissent parfois comme exorbitantes. « Mais vous gagnez beaucoup d'argent ! ». Et cette perception peut se dresser en réels freins psychologiques : « Mais moi, je n'ai jamais gagné autant » (sentiment d'injustice), « Ce montant sera enlevé du prix de vente » (sentiment de perte de gain), « Mais vous faites quoi pour ce prix-là ? » (sentiment de se faire avoir), etc. Conjugué avec une crise économique sans précédent qui a exacerbé la sensibilité au prix des clients, et sans parler d'Internet qui joue notre ancien rôle d'intermédiaire entre l'offre et la demande, nos commissions sont plus que jamais à l'ordre du jour.



En effet, face à des mandats qui se font parfois plus rares ou plus difficilement réalisables, la tentation est grande pour certains de baisser leur commission. Réelle stratégie de discounting ou réponse simple aux objections de clients ? Il est vrai qu'il en va parfois de survie économique. Mais la guerre des prix n'est jamais pro-

fitable. Pratiquer des taux de commission agressifs n'est pas une solution viable à long terme. Au contraire. En ces temps économiques fragilisés, et face à une lourdeur administrative et législative accrue, il est vital de renouer avec une certaine rentabilité. Mais comment justifier une commission supérieure à nos concurrents ou au passé ?

Commission et valeur ajoutée

L'enjeu de nos commissions n'en serait pas un si nos clients percevaient notre valeur ajoutée. Or, là est bien le nœud du problème. Qu'apportons-nous à nos clients ? Nous le savons bien évidemment, mais ne le communiquons pas ou trop peu. Pas étonnant donc que les clients ne perçoivent pas grand-chose ! Les récents résultats publiés sur la part de marché des agents par rapport aux AVPP (A Vendre Par Particulier ; en anglais FSBO : For Sale By Owner) en témoignent. Trop de propriétaires vendent encore en direct ! Quelle est donc la valeur ajoutée d'un agent ? Mais parler de nous apporterait peu, seul un discours qui toucherait les propriétaires et leurs besoins fondamentaux aurait un réel impact commercial. Et là, le décalage de discours est impressionnant ! (voir notre prochain article sur une étude réalisée à ce sujet).

Bien sûr nous pourrions endiguer ce problème au niveau national. Mais cela nécessiterait des moyens importants. Et face à la très grande réactivité actuelle des marchés, il nous appartient de jouer directement notre rôle d'acteur sur notre

propre marché. N'en sommes-nous pas les protagonistes ? Libre à nous donc d'«éduquer le marché» (informer de manière factuelle et rationnelle, par exemple sur la liste des tâches à réaliser pour aboutir à une vente, voir exemple ci-après). La vente d'un service est basée, en premier lieu, sur l'éducation du consommateur et, seulement ensuite, sur sa motivation à l'acquiescer (parler des besoins des clients, du bénéfice de nos services, etc.)

Commission et différenciation

Une fois la valeur ajoutée des agents établie, il ne faut pas en rester là. « Un agent c'est un agent » me disait un client. Fondamentalement, il n'a pas tort. Car pour lui les agents sont agréés et doivent donc respecter les mêmes règles, offrir le même service. Il nous faut donc dépasser ce niveau de qualité minimum garanti (agrément) pour offrir un niveau de qualité supérieur. C'est d'ailleurs entre autre sur cet axe (« label de qualité ») que jouent les grands réseaux. Il leur permet non seulement d'obtenir des parts de marché mais aussi de justifier partiellement une commission plus élevée.

Alors comment faire quand on n'est pas un grand nom de l'immobilier et que l'on veut obtenir un niveau certain de commissionnement ? Qu'offrons-nous aux propriétaires comme moyens autres que le taux de commission [et la notoriété] pour nous différencier ? Diminuer celui-ci ne nous différencie pas les uns des autres. Au contraire ! Cela suggère que la « seule » différence entre nous, c'est notre commission, pas notre valeur. Par ailleurs, travailler avec des taux similaires facilite de surcroît la comparaison. Et un taux de 3,63% communément appliqué (dans un marché où l'entente sur les prix est illégale pour rappel !) apparaît aux yeux des propriétaires comme « standard » et rend difficilement légitime d'autres



niveaux de rémunération.

Alors,... comment faire pour se différencier ? Pas de miracle mais une réelle réflexion stratégique sur notre position dans le marché : ce que notre agence apporte en plus ou différemment aux clients. Faites-la différence et apprenez surtout à la communiquer dans le langage client !

Listez vos activités et montrez-la liste à vos clients.

- Un visuel vaut mieux qu'un long discours !
- Soyez factuel quand vous abordez vos honoraires.
- Ne marchandez pas vos tarifs, marchandez des services en moins.
- Invitez vos prospects à comparer objectivement les offres d'agences.
- Tenez vos promesses commerciales.
- Préparer c'est déjà vendre, c'est déjà contrer les futures objections.

Expliquez comment vous gagnez votre vie :

- Commission moyenne : 5.000 € htva
- Partage éventuel de commission
- Solde commission : 5.000 € htva*
- Travail moyen estimé : 76 heures
- Equivalence taux horaire : 65 € htva/h
- Comparaison autres secteurs (informaticiens, avocats, fiscalistes, etc) ■

* arrondi basé sur une commission de 3% htva sur un prix moyen de 165.000 € pour une maison en Wallonie (2011, UPSI) et 185.000 € pour un appartement à Bruxelles (2010, Stabel).

Listez vos activités et montrez où passe l'argent !

(exemple non exhaustif et non contractuel, heures à titre indicatif)

RDV propriétaire	2h40'	Constitution dossier publicitaire	8h10'
Contact & prise de rdv	10'	Croquis/plan commercial	60'
Déplacement aller-retour	60'	Shooting photos commerciales (+déplac.)	3h00
Visite du bien, photos & mesures	60'	Analyse de la demande	15'
Premières impressions	15'	Photo façade et quartier (+ déplac.)	80'
Analyse faisabilité	2h00	Traitement et retouches des photos	90'
Déchargement & tri des photos	15'	Rédaction descriptif en français	15'
Encodage dans logiciel	15'	Rédaction descriptif en néerlandais	15'
Estimation du bien	10'	Rédaction descriptif en anglais	15'
Analyse points de références & concurrence	20'	Encodage dans logiciel	20'
Concertation au sein agence ou confrères	15'	Réflexion stratégique publicitaire	15'
Préparation mandat	45'	Envoi vers media	15'
RDV Propriétaire	2h30'	Constitution dossier visites	15'
Déplacement aller-retour	60'	Caravanes/tours agences	5h00
Déplacement	30'	Organisation agendas	20'
Présentation estimation	20'	Prise rdv propriétaires	10'
Discussion	40'	Déplacement (3 voitures)	90'
Explication mandat	30'	Visite (& déplacements 3 voitures)	60'
Propriété	1h00'	Déplacements retour	90'
Encodage dans logiciel	20'	Feedback & évaluation	30'
Vérification du titre de propriété (+CI)	15'	Visites	35h00
Vérification statuts société le cas échéant	15'	Réponses + prise rdv appels tél., mails,...	7h00
Vérification assurance incendie	10'	Déplac. aller-retour (15 x ? moyenne)	15h00
Urbanisme	3h10'	Visites (15x2visites/déplacements)	15h00
Lecture des permis	20'	Feedbacks visites	30'
Analyse & copie des plans	20'	Compromis	4h10'
Consultation service urbanisme (& déplac.)	2h00	Contact notaires des parties (échanges)	10'
Demande renseignements urbanistiques	15'	Fixation (tél, mail,...) date de compromis	20'
Analyse du potentiel avec architecte	15'	Rédaction du projet de compromis	45'
ACP	2h20'	Commentaires projet de compromis	30'
Lecture de l'Acte de base	30'	Signature du compromis (+déplacements)	120'
Lecture des PV des 3 dernières années	30'	Dépôt du chèque de garantie	10'
Eclaircissement décisions par ou syndic	10'	Envoi copies du compromis aux notaires	10'
Analyse décomptes annuels de charges	45'	Suivi conditions suspensives (échanges)	15'
Vérification appels de provisions	10'	Expertise bancaire	2h05'
Lettre légale syndic	15'	Prise de RDV	10'
Occupation du bien	30'	Constitution dossier pour expert	10'
Lecture du bail	15'	Visite avec expert (+ déplacements)	105'
Vérification loyer & indexations	5'	Acte	4h00
Vérification garantie locative	5'	Suivi fixation date notaires	10'
Vérification état des lieux	5'	Relecture et commentaires projet d'acte	40'
Techniques	20'	Etablissement de la facture d'agence	10'
Explication et constitution du D.I.U.	10'	Présence à la signature de l'acte (+ dépl.)	2h00
Attestation entretien annuel chaudière	5'	Relevé de compteurs sur place	30'
Vérification détecteurs incendie	5'	Déplacement retour	30'
Attestation PEB	2h10'		
Prise rdv (échanges mails, tél., etc)	10'		
Visite & feedback certificateur (& déplac.)	2h00		
Attestation Electrique	2h10'		
Prise rdv (échanges mails, tél., etc)	10'		
Visite & feedback certificateur (& déplac.)	2h00		
		TOTAL des heures prestées pour un bien	76 h