

## a) Techniques commerciales appliquées aux affaires immobilières

CONNAISSANCES	COMPÉTENCES
<p><b>1 - La connaissance des besoins et du marché dans le domaine de l'immobilier</b></p> <p><b>1.1 La connaissance du marché</b></p> <p>1.1.1 Les différents marchés</p> <p>1.1.1.1 le marché de l'immobilier : vente, location</p> <p>1.1.1.2 le marché de l'entreprise ; marché actuel, marché potentiel</p> <p>1.1.2 Les composantes du marché local : demande, offre, environnement</p> <p>1.1.3 Les spécificités du logement social</p> <p><b>1.2 L'étude du marché</b></p> <p>1.2.1 Les sources documentaires internes et externes</p> <p>1.2.2 L'enquête par sondage : questionnaire, conduite de l'enquête, dépouillement, présentation des résultats.</p> <p><b>1.3 Le client et son comportement</b></p> <p>1.3.1 Les variables explicatives individuelles et sociologiques</p> <p>1.3.2 Le processus de prise de décision</p> <p><b>1.4 Les besoins du client</b></p> <p><b>1.5 L'analyse patrimoniale</b></p> <p><b>2 - L'action sur le marché :</b></p> <p><b>2.1 Le produit immobilier</b></p> <p>2.1.1 La spécificité du produit immobilier et le couple produit/marché</p>	<p>Classer des marchés, des produits immobiliers, des produits annexes selon une typologie. Caractériser le marché de l'immobilier et le marché de l'entreprise immobilière.</p> <p>Prendre en compte les évolutions quantitatives et qualitatives de l'offre et de la demande. Recenser les partenaires, les concurrents, ap- précier leur influence et anticiper leurs réactions.</p> <p>Recenser les sources et recueillir les données auprès d'organismes ou à travers des publications. Déceler les besoins, étudier la concurrence et l'environnement. Préparer, suivre et exploiter une enquête.</p> <p>Classer les clients selon une typologie. Prendre en compte l'action organisée des associations de défense des propriétaires, des locataires.</p> <p>Identifier et analyser les besoins du client en matière immobilière.</p> <p>Estimer les ressources potentielles du client pour l'opération envisagée.</p> <p>Déterminer les différentes caractéristiques d'un produit immobilier. En déduire les incidences et analyser l'évolution.</p>

CONNAISSANCES	COMPÉTENCES
<p>2.2 Le prix</p> <p>2.2.1 Les mécanismes essentiels de fixation des prix de l'immobilier</p>	<p>À partir d'une documentation, analyser les mécanismes de fixation des prix dans l'immobilier en matière de prix de vente et de loyers (y compris le logement social).</p>
<p>2.3 La conduite de l'action commerciale : vente, location, contrat de syndic ...</p> <p>2.3.1 La prospection immobilière</p> <p>2.3.1.1 La sélection des cibles de prospection</p> <p>2.3.1.2 Le choix des moyens de prospection</p> <p>2.3.1.3 La pratique de la prospection immobilière</p> <p>2.3.1.4 L'évaluation de la prospection</p> <p>2.3.2 La négociation immobilière</p> <p>2.3.2.1 La recherche des éléments de la négociation</p> <p>2.3.2.2 La conduite de l'entretien</p> <p>2.3.2.3 La conclusion de la négociation</p>	<p>Déterminer les cibles de prospection. Identifier les prospects, les interlocuteurs privilégiés. Gérer les fichiers. Choisir une démarche de prospection. Utiliser et combiner les outils de prospection adaptés. Choisir les modalités de prospection adaptées aux objectifs. Identifier les attentes et besoins du prospect. Confectionner des supports attractifs. Établir un planning des relances Réaliser des comptes rendus et rapports de contact. Chiffrer le coût d'une opération de prospection. Mesurer et analyser la performance. Adapter la démarche en fonction des résultats.</p> <p>Préparer la négociation : accueillir le client. Préparer l'argumentaire. Reformuler les besoins. Choisir et présenter une solution adaptée aux besoins et contraintes. Argumenter d'une manière probante. Prévoir et organiser les relations entre le client et les professionnels. Formaliser le contenu de l'accord. Expliquer au client les modalités de l'accord. Assurer le suivi de l'opération avec les professionnels (établissements financiers ou banques, entreprises chargées de l'entretien des locaux et, dans le cas d'une vente, le notaire).</p>

## b) Gestion comptable, financière et fiscale des affaires immobilières

CONNAISSANCES	COMPÉTENCES
<p><b>1 - Outils de gestion</b></p> <p><b>1.1 Statistiques</b></p> <p>1.1.1 Les séries statistiques</p> <p>1.1.2 Les indices de référence dans l'immobilier</p> <p><b>1.2 Calculs commerciaux et financiers</b></p> <p>1.2.1 Les calculs commerciaux</p> <p>1.2.1.1 les partages proportionnels</p> <p>1.2.1.2 les calculs de coût</p> <p>1.2.2 Les calculs financiers</p> <p>1.2.2.1 les intérêts composés</p> <p>1.2.2.2 l'application aux investissements et financements</p> <p>1.2.2.3 les spécificités du financement de l'accession à la propriété dans le logement social</p> <p><b>2 - Fiscalité et relations avec l'administration fiscale</b></p> <p><b>2.1 Généralités</b></p> <p>2.1.1 Les sources générales du droit fiscal</p> <p>2.1.2 Les différents impôts directs et indirects</p> <p><b>2.2 La TVA</b></p> <p>2.2.1 Le champ d'application : opérations imposables, assujettis</p> <p>2.2.2 L'imposition, fait générateur, exigibilité</p> <p>2.2.2.1 le régime des déductions</p> <p>2.2.2.2 les obligations des contribuables : facturations, déclarations</p> <p>2.2.3 Les spécificités de la TVA en matière immobilière</p>	<p>Mettre en œuvre les techniques statistiques descriptives pour analyser des données commerciales ou comptables.</p> <p>Utiliser les outils informatiques pour réaliser tableaux et graphiques.</p> <p>Choisir un mode de représentation adapté.</p> <p>Calculer une moyenne.</p> <p>Établir des prévisions.</p> <p>Choisir et appliquer une formule de révision de prix ou de loyer.</p> <p>Calculer une répartition.</p> <p>Comparer des propositions de prix.</p> <p>Effectuer et présenter un calcul de coût.</p> <p>Comparer les conditions bancaires.</p> <p>Calculer des recettes, des dépenses prévisionnelles.</p> <p>Présenter un tableau d'amortissement d'emprunt.</p> <p>Déterminer un taux d'endettement.</p> <p>Formuler des propositions en matière de choix d'investissement ou de modes de financement</p> <p>À partir des documentations à mise à jour permanente, en usage dans la profession, actualiser l'information.</p> <p>Identifier les particularités de ces sources en matière de droit fiscal.</p> <p>Identifier les différentes catégories d'impôt.</p> <p>Identifier une opération entrant dans le champ d'application de la TVA.</p> <p>Déterminer le montant de la TVA à facturer ; de la TVA déductible, la date d'exigibilité.</p> <p>Établir les déclarations périodiques du cabinet, de l'agence (régime du réel normal).</p> <p>Enregistrer les opérations liées à la TVA.</p>

CONNAISSANCES	COMPÉTENCES
<p><b>2.3 Les autres impôts</b></p> <p>2.3.1 L'impôt sur le revenu</p> <p>2.3.2 Les impôts locaux</p> <p>2.3.3 La taxe sur les salaires</p> <p>2.3.4 Les droits d'enregistrement</p> <p>2.3.5 L'impôt sur les plus-values</p> <p><b>2.4 Les régimes de défiscalisation</b></p> <p><b>2.5 Les dispositions fiscales particulières à l'immobilier social</b></p>	<p>Distinguer les différentes catégories de revenus. Identifier les obligations à remplir. Établir les déclarations de revenus fonciers. Identifier les différents impôts locaux. Identifier les opérations entrant dans le champ d'application de la taxe sur les salaires. Calculer son montant. Calculer les droits d'enregistrement (y compris sur les loyers). Calculer une plus-value immobilière et en apprécier les conséquences.</p> <p>Identifier le régime applicable. Calculer l'avantage fiscal</p> <p>Identifier les dispositions propres à favoriser la construction, la location et l'accession à la propriété dans le cadre du logement social.</p>
<p><b>3 - Comptabilité du cabinet</b></p> <p><b>3.1 L'organisation des activités comptables</b></p> <p>3.1.1 Le plan comptable général. Le jeu des comptes. Le plan des comptes de l'entreprise</p> <p><b>3.2 Analyse des opérations courantes</b></p> <p>3.2.1 Les échanges commerciaux - facturation, comptabilisation :</p> <p>3.2.1.1 des achats : fournitures, immobilisations (constructions, matériel et mobilier de bureau, logiciels)</p> <p>3.2.1.2 des charges externes</p> <p>3.2.1.3 des honoraires</p> <p>3.2.2 Les opérations de trésorerie</p>	<p>Enregistrer des opérations courantes. Créer ou mettre à jour le plan des comptes de l'entreprise. Planifier les travaux périodiques.</p> <p>Vérifier et enregistrer les documents commerciaux reçus. Vérifier les réductions sur factures, avoirs ...</p> <p>Calculer, établir, enregistrer les notes d'honoraires. Enregistrer les règlements. Établir un état de rapprochement bancaire.</p>

CONNAISSANCES	COMPÉTENCES
<p>3.2.3 La situation comptable des tiers</p> <p>3.2.4 Les aspects comptables de la gestion du personnel</p> <p>3.3 Opérations de fin d'exercice</p> <p>3.3.1 Les amortissements</p> <p>3.3.2 La régularisation des charges et des produits</p> <p>3.3.3 Les documents de synthèse</p>	<p>Établir les échéanciers des créances et dettes ; proposer et appliquer toute action corrective. Enregistrer, les arrhes et les acomptes. Établir une balance de comptes de tiers. Calculer la pointe des fonds détenus. Établir les documents relatifs à la paye ; les enregistrer. Calculer les droits aux congés payés. Établir et enregistrer les déclarations sociales.</p> <p>Définir les objectifs des travaux de fin d'exercice. Identifier les éléments d'actif concernés. Calculer les amortissements linéaires et dégressifs. Préparer la régularisation des comptes de gestion. Calculer un résultat et présenter un compte de résultat, un bilan, à l'aide d'un logiciel comptable. Interpréter de façon globale ces documents.</p>
<p><b>4 - Opérations relatives à la gestion locative et à l'administration de biens</b></p> <p>4.1 Les estimations de loyer</p> <p>4.2 La spécificité de la location saisonnière</p> <p>4.3 Le quittancement</p> <p>4.4 Les travaux</p> <p>4.5 Les charges récupérables auprès du locataire</p> <p>4.6 La reddition des comptes</p>	<p>Calculer une surface. Estimer un loyer. Appliquer un indice de révision.</p> <p>Établir un prix de location saisonnière.</p> <p>Établir une quittance.</p> <p>Estimer un coût. Comparer des devis.</p> <p>Déterminer, calculer et enregistrer les charges récupérables auprès du locataire, y compris dans l'immobilier social. Utiliser un logiciel professionnel.</p> <p>Calculer des honoraires.</p>
<p><b>5 - Opérations relatives à la gestion de la copropriété</b></p> <p>5.1 L'établissement d'un budget de trésorerie</p>	<p>Recenser les différentes dépenses prévues. Calculer, présenter un budget de trésorerie.</p>

CONNAISSANCES	COMPÉTENCES
5.2 Les charges de la copropriété, y compris les charges de personnel	Imputer des charges. Calculer et enregistrer un salaire de personnel. Calculer et enregistrer les charges sociales. Calculer les congés payés.
5.3 L'encaissement des charges	Procéder à l'appel de fonds. Établir des comptes de copropriété. Établir des comptes individuels.
5.4 Les travaux	Estimer un coût. Comparer des devis.
5.5 La gestion des fonds	Comparer les différentes possibilités de placements. Contrôler les comptes de la copropriété.
5.6 Les comptes rendus de la gestion	Présenter tous les documents requis par la loi. Utiliser un logiciel professionnel. Régulariser les comptes.
<b>6 - Opérations relatives aux transactions</b>	
6.1 Les versements liés aux avant-contrats : promesses d'achat ou de vente ; compromis de vente	Calculer les honoraires. Établir les reçus. Tenir les registres légaux. Enregistrer les honoraires après encaissement.
6.2 La signature de l'acte notarié	Estimer le montant des taxes applicables.

*NB. Les règles relatives à la comptabilité publique qui régissent la comptabilité des Offices publics de HLM ne feront pas l'objet d'une évaluation.*

c) Gestion administrative des affaires immobilières

CONNAISSANCES	COMPÉTENCES
<p><b>1 - Collecte, organisation et traitement de l'information</b></p> <p>1.1 La collecte de l'information</p> <p>1.1.1 Les sources</p> <p>1.1.2 La consultation</p> <p>1.2 L'organisation et la gestion de l'information</p> <p>1.2.1 Les supports</p> <p>1.2.2 La conservation de l'information (classement et archivage)</p> <p>1.3 Le traitement de l'information</p> <p>1.3.1 La prise de notes</p> <p>1.3.2 La mise à jour des informations, dossiers documentaires, fichiers et données</p> <p>1.3.3 La production de documents écrits (textes, tableaux, graphiques, schémas)</p> <p><b>2 - Communication administrative écrite</b></p> <p>2.1 La rédaction des écrits à caractère professionnel</p> <p>2.1.1 Les lettres, notes, circulaires, comptes rendus, rapports, procès-verbaux ...)</p> <p>2.1.2 La production matérielle des messages (écrits et télématiques)</p> <p>2.2 La transmission</p> <p><b>3 - Organisation et conduite des activités administratives</b></p> <p>3.1 La résolution de problèmes</p> <p>3.2 La méthodologie de l'action</p> <p>3.2.1 La gestion du temps</p> <p>3.2.1.1 l'ordonnancement des tâches</p> <p>3.2.1.2 les outils</p>	<p>Inventorier les sources d'information existantes. Utiliser les outils techniques de recherche documentaire usuels. Sélectionner les informations selon un ou plusieurs critères.</p> <p>Choisir le support adapté et organiser l'information sur le support. Utiliser un mode de classement adapté.</p> <p>Restituer les informations. Mettre à jour des informations.</p> <p>Produire et présenter des informations de synthèse (textes, tableaux, graphiques ...).</p> <p>Identifier les besoins du destinataire du message. Utiliser les outils bureautiques et télématiques. Respecter des règles de disposition et de présentation.</p> <p>Choisir un mode de transmission adapté.</p> <p>Identifier les problèmes et proposer des solutions. Contrôler les résultats.</p> <p>Lister les tâches et les organiser en fonction des priorités. Identifier et respecter les contraintes. Utiliser des outils adaptés de gestion du temps.</p>

CONNAISSANCES	COMPÉTENCES
3.2.2 La gestion des moyens matériels et humains	Définir les objectifs de l'action. Recenser les moyens accessibles. Répartir les tâches et contrôler leur réalisation.
3.3 La réalisation des activités administratives	Organiser les déplacements, réunions ... Suivre les commandes, gérer les contrats de maintenance et de garantie.
3.4 La qualité du travail administratif	Mesurer et contrôler la qualité du travail.
<b>4 - Outils bureautiques et informatiques</b>	<b>L'apprentissage de ces outils doit être effectué sur des applications administratives, comptables et commerciales intégrées à l'ensemble de la formation.</b>
4.1 Le micro-ordinateur	Présenter les différents éléments d'une configuration informatique et leurs caractéristiques.
4.2 Les logiciels 4.2.1 Les logiciels généraux répondant aux fonctionnalités de traitement de texte, de bases de données, de tableur, de communication ... 4.2.2 Les logiciels spécialisés de comptabilité, de paie, de gestion et de transaction immobilières	Choisir un type de logiciel en fonction du travail à effectuer. Créer, mettre à jour et utiliser tout type de fichier. Produire tout type de document. Actualiser les variables (taux, indices, ...).
4.3 Les banques de données	Consulter une banque de données.

## d) Techniques de communication professionnelle

CONNAISSANCES	COMPÉTENCES
<p><b>L'apprentissage de ces techniques doit être en lien direct avec l'exercice des métiers de l'immobilier.</b></p> <p><b>1 - Notions générales de communication</b></p> <p>1.1 Les principes de base de la communication</p> <p>1.1.1 Le message : émission, réception, contrôle</p> <p>1.2 Les situations de communication</p> <p>1.2.1 La communication verbale, non verbale</p> <p>1.2.2 L'expression orale, l'expression gestuelle, ...</p> <p>1.3 Les techniques de communication</p> <p>1.3.1 L'entraînement à la mémorisation active</p> <p>1.3.2 Les étapes de la communication : l'écoute, le questionnement, ...</p> <p>1.3.3 L'analyse des échecs</p> <p>1.4 Les outils de la communication</p> <p>1.4.1 L'écrit, le téléphone, l'audiovisuel, la télécopie</p> <p>1.4.2 L'informatique et la télématique</p> <p>1.5 Les motivations</p> <p>1.5.1 Les objectifs personnels</p> <p>1.5.2 L'éthique personnelle et professionnelle</p> <p><b>2 - Relations inter personnelles</b></p> <p>2.1 Les rôles, statuts, images sociales</p> <p>2.2 Les méthodes d'analyse</p> <p>2.3 Les obstacles et les freins à la communication</p>	<p>Identifier son interlocuteur ; le replacer dans une situation de communication.</p> <p>S'exprimer avec aisance. Analyser le comportement de l'interlocuteur. S'adapter à la situation de communication.</p> <p>Identifier ses difficultés et y remédier.</p> <p>Tirer les conséquences positives d'un échec.</p> <p>Communiquer efficacement à l'aide de l'outil adéquat.</p> <p>Analyser les motivations. Rechercher une cohérence entre ses objectifs et ceux de l'entreprise. Intégrer la démarche mercatique dans son activité en respectant l'éthique professionnelle.</p> <p>Identifier tous types de comportements possibles.</p> <p>Tirer parti de la connaissance des modèles de comportement à partir d'une méthode d'analyse (analyse transactionnelle, programmation neurolinguistique par exemple).</p> <p>Analyser une situation, en identifier les obstacles, et proposer des solutions.</p>

CONNAISSANCES	COMPÉTENCES
<p><b>2.4 Le déroulement d'un entretien</b> 2.4.1 L'accueil, l'écoute active, la persuasion, la reformulation, la conclusion</p>	<p>Identifier les différentes phases d'un entretien en prenant en compte le contexte. Participer activement aux différents types d'entretien. Évaluer le résultat de l'entretien.</p>
<p><b>3 - Relations de groupe</b></p>	
<p><b>3.1 Les relations avec le groupe</b> 3.1.1 Les différents types de groupe (taille composition objectifs, ...) 3.1.2 Les différents types de situation dans le groupe 3.1.3 Les types d'intervention dans le groupe 3.1.4 L'analyse des styles d'animation</p>	<p>Identifier et caractériser un groupe.  Repérer et adopter un style d'animation.</p>
<p><b>3.2 Les relations dans le groupe</b> 3.2.1 L'accueil et l'intégration 3.2.2 Le système d'information  3.2.3 Les supports d'information du groupe</p>	<p>Faciliter l'intégration et les échanges. Identifier les différents éléments du système et leurs interactions. Produire un message et utiliser le support adapté.</p>
<p><b>3.3 La participation à l'animation d'un groupe</b> 3.3.1 Les différents types de réunion (d'information, de régulation, ...)  3.3.2 Les modes de fonctionnement d'un groupe  3.3.3 La gestion des conflits</p>	<p>Identifier les différents groupes. Déterminer l'objectif de la réunion. En déduire les conséquences au niveau de l'animation. Motiver et dynamiser le groupe. Reformuler les propositions du groupe. Évaluer le fonctionnement d'un groupe. Proposer des solutions en cas de dysfonctionnement. Identifier l'origine des situations difficiles. Gérer les situations difficiles.</p>
<p><b>3.4 Les particularités de l'immobilier social</b> 3.4.1 Les caractéristiques socio-culturelles des occupants</p>	<p>Tenir compte des caractéristiques sociales et culturelles : - dans l'attribution des logements ; - dans la gestion de conflits ; - dans l'établissement de relations personnelles et collective.</p>