

CAS LE BON COIN
Norah Lakel et Baci Antonina-Sabrina
doit être prêt pour le 09/10/24

CAS VENDEUR

- **Plan de découverte**

Bonjour Madame Casa, Monsieur House, vous allez bien ? (nos noms leboncoin vérifier interlocutrices)

Merci de nous accueillir aujourd'hui pour cet entretien. Avons-nous toujours un créneau d'environ 20 minutes comme convenu ?

Nous sommes deux commerciaux de l'entreprise Leboncoin et notre objectif est de vous accompagner dans l'optimisation de vos performances commerciales.

Si cela vous convient, nous allons vous poser quelques questions pour mieux comprendre vos besoins et attentes.

Thème	Questions	Analyse
<p>- Situation actuelle</p> <p>Thème : Position de l'agence sur le marché immobilier</p>	<ul style="list-style-type: none">- Depuis combien de temps votre agence est-elle active sur le marché ?- Combien d'agences avez-vous en ce moment ?- Combien de CA ?- Est-ce que vous avez des filiales à l'étranger ?- Quelle est votre zone de chalandise (zone géographique couverte) ?- Quel est votre cible (âge,PCS..) ?- Proposez- vous de la vente et de la location?	
<p>- Solution actuelle</p> <p>Thème: Stratégie de visibilité et canaux de diffusion actuels</p>	<ul style="list-style-type: none">- Diffusez-vous vos annonces immobilières uniquement sur votre propre site ?- Quels sont vos canaux de diffusions actuels ?- Si non, est ce que cela vous a apporté plus de visibilité ?	
<p>- Situation future</p> <p>Thème : Objectifs de croissance et visibilité</p>	<ul style="list-style-type: none">- Quels sont vos objectifs pour votre agence dans le futur ? (une plus grande visibilité, une expansion géographique)- Quel est votre budget actuel en termes	

	<p>de communication ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envisagez-vous une augmentation de votre budget communication ? 	
<p>- Solution future</p> <p>Thème : Solutions de diffusion sur LeBoncoin et visibilité avancée</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le fait de pouvoir accéder à des statistiques détaillées sur la performance de vos annonces (nombre de vues, interactions) serait-il un atout pour vos décisions commerciales ? - Quel est votre objectif en terme de transactions ? - Voulez vous augmenter plus les achats ou les locations ? 	

REFORMULATION

- **Argumentaire CAP (Caractéristiques, avantages, preuve) et Soncase (sécurité, orgueil, nouveauté, confort , argent, sympathie, écologie)**

Caractéristique	Avantage	Preuve	SONCASE
La grande audience que possède Leboncoin	Dispose d'une visibilité en constante évolution avec 13 millions de visiteurs uniques par mois	Leboncoin et le site d'annonces le plus visité en France avec 18,3% des recherches immobilières	Sécurité Orgueil
La diffusion automatique des annonces	Permet un gain de temps, plus besoin de publier manuellement chaque annonce	Plus de 85% des professionnels de l'immobilier utilisent déjà la plateforme (leboncoin-communiqué de presse)	Confort, sécurité
Remises dégressives sur les packs Immo	Possibilité de bénéficier de réductions conséquentes en fonction du volume d'annonces achetées et en fonction du budget disponible	Jusqu'à 20% de remise pour les pack 300, ce qui peut représenter une économie importante	Argent Confort
Leader sur le marché de l'immobilier en France	Utiliser cette plateforme de confiance et reconnue va renforcer la crédibilité de l'agence envers les futurs clients	Position de leader en France avec une audience 2 fois plus importantes que les concurrents tels que Seloger ou PAP.	Orgueil Sécurité
Capacité de publier des publicités ciblées	En améliorant la visibilité, l'agence immobilière vise directement les individus à la recherche de biens dans la zone.	La publicité de Leboncoin est géolocalisée et ciblée en fonction des besoins des utilisateurs.	Nouveauté Orgueil
L'accès aux statistiques détaillées	Cela va permettre de suivre en temps réel les performances des annonces et pouvoir les ajuster en temps réel afin d'optimiser les résultats	L'accès au tableau de bord des performances de l'entreprise avec notamment le nombre de vues, contacts générés..	Argent Sécurité
Minimum 10	Cela met plus en valeur le bien de manière	Plus de 80% des utilisateurs	Sécurité

photos par annonce	plus détaillé ce qui plus intéresser le client potentiel	préfèrent les annonces avec des photos qualitatifs	Orgueil
La mise en avant des offres sur le site	Les annonces apparaissent en tête de liste afin d'augmenter la visibilité pour les utilisateurs du site	L'augmentation est prouvée en fonction du nombre de contacts pour les annonces mises en avant	Orgueil Nouveauté
SAV de qualité	Une assistance technique rapide en cas de problème afin d'éviter les interruptions et garantir au client une expérience fluide	Service client professionnel avec support technique et conseiller dédié pour les comptes Pros.	Sympathie Sécurité

→ **Présentation entreprise (Canva : services, PDM (parts de marché), évolution de l'entreprise et du marché, CA, clientèle, etc)**

1. Présentation Générale de LeBoncoin

- Nom de l'entreprise : LeBoncoin
- Date de création : 2006
- Secteur d'activité : Plateforme de petites annonces en ligne (Biens d'occasion, immobilier, emploi, services, etc.)
- Siège social : Paris, France
- Chiffre d'affaires (CA) : 600 millions d'euros (2023)
- Nombre de visiteurs uniques : 29 millions de visiteurs par mois
- Classement en ligne : 6ème site le plus visité en France, 1er sur le marché de l'immobilier
- Modèle économique : Freemium (offres gratuites et premium pour les particuliers et les professionnels)

2. Services Proposés par LeBoncoin

- Petites annonces en ligne : Vente de biens d'occasion (électronique, véhicules, vêtements, etc.), offres d'emploi, et immobilier.
- Pack Immo : Solution de publication automatique d'annonces pour les agences immobilières. Diffusion synchronisée avec les logiciels de gestion.
 - Options de visibilité premium : Mise en avant des annonces, suivi statistique, espace publicitaire dédié.
 - Publicité ciblée : Campagnes de publicité digitale pour les professionnels.
- Leboncoin Pro : Accès pour les professionnels avec des fonctionnalités supplémentaires (tableau de bord, gestion des annonces en masse, suivi des statistiques).

3. Parts de Marché (PDM)

- Immobilier : LeBoncoin détient 18,3 % des parts de marché dans le secteur des recherches immobilières en ligne en France.
- Classement : Leader dans l'immobilier en ligne avec plus de 13 millions de visiteurs par mois, surpassant les concurrents comme SeLoger et PAP.
- Emploi : Acteur majeur dans la diffusion d'offres d'emploi, se positionnant parmi les leaders avec des millions d'annonces d'offres d'emploi publiées chaque année.

4. Évolution de l'Entreprise et du Marché

- 2006 - Lancement : LeBoncoin se concentre d'abord sur les annonces de biens d'occasion.
- 2010 - Expansion : Introduction de nouvelles catégories, dont l'immobilier et l'emploi.
- 2015 - Acquisitions stratégiques : Le site achète AVendreALouer pour renforcer sa position sur le marché immobilier.
- 2020 - Croissance du secteur immobilier : Face à l'augmentation des recherches en ligne, LeBoncoin devient le leader dans la diffusion d'annonces immobilières.

- 2023 - Transformation digitale : Accent sur les solutions numériques pour les professionnels avec des offres packagées adaptées.

Tendances du marché :

- Croissance des transactions immobilières en ligne (+25 % en 2022).
- Accroissement de la digitalisation du secteur immobilier avec l'adoption des outils numériques par les agences immobilières.

5. Chiffre d'Affaires (CA)

- 2020 : 450 millions d'euros
- 2021 : 500 millions d'euros
- 2022 : 560 millions d'euros
- 2023 : 600 millions d'euros

Le chiffre d'affaires est en constante augmentation, notamment grâce à la diversification des offres (immobilier, emploi) et aux services premium pour les professionnels.

6. Clientèle

- Particuliers : Plus de 29 millions de visiteurs uniques par mois, avec une forte proportion de transactions locales entre particuliers.
- Professionnels :
 - Immobilier : Plus de 85 % des agences immobilières utilisent déjà LeBoncoin pour diffuser leurs annonces.
 - Emploi : De nombreuses entreprises postent leurs offres d'emploi sur la plateforme.
 - Véhicules : concessionnaires automobiles et vendeurs professionnels utilisent également la plateforme pour la vente de véhicules.

7. Pourquoi LeBoncoin pour l'immobilier ?

- Audience massive : Avec 13 millions de visiteurs mensuels uniquement pour les annonces immobilières, LeBoncoin est la plateforme incontournable pour maximiser la visibilité des annonces immobilières.
- Solutions adaptées aux professionnels : Diffusion d'annonces synchronisée avec les logiciels de gestion d'agence, suivi statistique, et possibilité de publicité ciblée.
- Coût compétitif : Offre de packs d'annonces avec des tarifs dégressifs pour répondre aux besoins des petites et grandes agences.

→ Objectif principal et de repli

Objectif principal : Vendre le Pack Immo 100 à 1 400 € HT par mois, avec une remise de 10 % si l'agence souscrit pour une **période annuelle**.

Objectif de repli : Si le client a des réticences budgétaires, proposer le Pack Immo 75 à 1 250 € HT par mois avec la possibilité d'upgrader vers le Pack 100 après 6 mois selon les résultats.

→ Traitement des objections

Objection 1 : "C'est trop cher"

- Réponse : **JE COMPREND** "Nous comprenons l'importance du budget, et c'est pourquoi nous offrons des remises dégressives. Vous bénéficiez d'une audience massive sur Leboncoin, ce qui augmentera la visibilité de vos annonces et le retour sur investissement grâce à l'augmentation des leads."

Objection 2 : "Nous utilisons déjà d'autres plateformes"

- Réponse : **JE COMPREND** "C'est très bien que vous soyez présents sur d'autres plateformes. En combinant ces canaux avec Leboncoin, leader du marché, vous maximisez votre portée et augmentez les chances de toucher un public plus large."

Objection 3 : "Comment savoir que ça va marcher pour nous ?"

- Réponse : **JE COMPREND** "Avec Leboncoin, vous avez accès à des statistiques détaillées. Vous pourrez suivre les performances en temps réel et ajuster vos stratégies pour optimiser les résultats."

→ **Bon de commande (Excel)**

CAS ACHETEUR

Entreprise choisi: **Arthurimmo.com**

Informations générales

- **Date de création** : Le réseau Arthurimmo.com a été fondé en **1996** et s'est affirmé comme un réseau immobilier national unique en positionnant ses agences sur la double compétence de transaction et d'expertise immobilière.
- **Nombre d'agences** : Arthurimmo.com compte plus de **200 agences réparties en France, incluant des agences dans les DOM-TOM comme la Martinique et la Réunion**. Le réseau envisage une expansion continue avec pour **objectif d'atteindre environ 450 agences dans les prochaines années** ([Journal de l'Agence Franchise 2024](#).)
- Objectif de visibilité de transactions dans les prochains mois avec l'offre prestige by arthurimmo : on espère **une hausse de 20 % du CA**, et **au moins 500 transactions par mois ventes et locatifs** confondus

Personnel et Types de Transactions

- **Nombre de personnel** : Les agences sont dirigées par des **experts indépendants ou franchisés, chacun pouvant compter sur des équipes locales pour assurer les services de transaction et d'expertise**. Le réseau met également un point d'honneur sur l'accompagnement des nouveaux membres pour garantir un haut niveau de professionnalisme. **Plus de 200 chefs d'entreprises et 500 collaborateurs**.
- **Types de transactions** : Arthurimmo.com propose à la fois **des services de vente et de location pour des biens résidentiels et commerciaux, en intégrant des options supplémentaires pour le financement, la gestion locative et des services associés comme le déménagement** ([Journal de l'Agence](#).)

Chiffre d'Affaires et Frais d'Agence

- **Chiffre d'affaires** : En 2023, le CA de l'entreprise a atteint environ **3,5 millions d'euros**. Le réseau continue de s'appuyer sur des investissements stratégiques en technologie et en formation pour garantir sa croissance.
- **Frais d'agence** : Arthurimmo.com applique une **commission en fonction des transactions**, avec des **tarifs variant selon les services d'expertise fournis et en fonction des prix de marché dans les zones géographiques desservies** ([Le Figaro Entreprises](#).)
- **Budget de Communication**: **Environ 1500-2000e**

● Stratégies de Communication

Arthurimmo.com utilise une combinaison de supports : **vitrine d'agence, site web optimisé pour le mobile, et des partenariats avec des plateformes de haute visibilité comme SeLoger, permettant aux agences d'obtenir une large exposition tout en optimisant le retour sur investissement**. Ces partenariats sont stratégiques pour augmenter la visibilité des annonces, ce qui est jugé essentiel pour attirer vendeurs et acheteurs ([Journal de l'Agence Journal de l'Agence](#).)

Zone de Chalandise et Cibles

Arthurimmo.com vise principalement **une clientèle locale variée, incluant les acheteurs et vendeurs particuliers ainsi que les investisseurs**. Son objectif principal reste l'expansion qualitative avec une présence accrue **dans toutes les régions françaises, sans se limiter aux grandes villes** ([Franchise 2024](#)).

Besoins et Objectifs Futurs

Le réseau est en quête de **développement de services innovants pour fidéliser les clients et faciliter la gestion des transactions par le biais d'un pôle de recherche et développement**. Les projets incluent **des outils de géolocalisation et de suivi de performance pour les agences**. L'entreprise souhaite également **renforcer sa marque « Prestige By Arthurimmo.com » pour répondre aux besoins de la clientèle haut de gamme** ([Franchise 2024](#)).

Concurrence

Arthurimmo.com se distingue des grands réseaux en raison de son approche basée sur la double expertise. Ses principaux concurrents incluent les réseaux nationaux comme Century 21, Guy Hoquet et Orpi, qui bénéficient également d'une forte visibilité et d'un large éventail de services complémentaires.

1. Century 21
2. Orpi
3. Laforêt
4. ERA Immobilier
5. Safti (mandataires à domicile)
6. Capifrance (mandataires)
7. IAD France (mandataires)

8. Foncia (gestion et transactions)

9. Guy de Hoquet

1. Depuis combien de temps votre agence est-elle active sur le marché ?

Arthurimmo.com est actif sur le marché depuis 1996, soit plus de 25 ans. Nous avons bâti notre réputation en tant que réseau d'agences immobilières "100 % expert", alliant expertise en transaction et en estimation de biens

2. Combien d'agences avez-vous en ce moment ?

Aujourd'hui, notre réseau compte plus de 200 agences en France, y compris dans les DOM-TOM. Nous poursuivons notre développement avec de nouvelles ouvertures chaque année

3. Quel est votre chiffre d'affaires ?

Le chiffre d'affaires global du réseau est en croissance, mais varie selon chaque agence indépendante. En 2019, le chiffre d'affaires des agences franchisées était estimé à environ 3,5 millions d'euros, et nous observons une évolution positive constante avec notre expansion et nos innovations

4. Avez-vous des filiales à l'étranger ?

Actuellement, Arthurimmo.com est présent uniquement en France, y compris dans les départements d'outre-mer. Nous concentrons notre expertise sur le marché français pour mieux servir nos clients localement

5. Quelle est votre zone de chalandise (zone géographique couverte) ?

Nous avons une couverture nationale, avec des agences dans la plupart des régions et grandes villes françaises. Cela nous permet de répondre aux besoins de clients dans des zones urbaines, suburbaines et rurales

6. Quelle est votre cible (âge, PCS) ?

Notre cible inclut les primo-accédants (acquiert un bien immobilier pour la première fois), les familles, les investisseurs, ainsi que les seniors cherchant des services immobiliers. En termes de catégories socio-professionnelles, nous couvrons une large gamme allant des professions intermédiaires aux cadres et investisseurs

7. Diffusez-vous vos annonces immobilières uniquement sur votre propre site ?

Non, en plus de notre site principal, nous diffusons nos annonces sur des plateformes reconnues telles que SeLoger. Cette stratégie augmente significativement notre visibilité et attire davantage de contacts qualifiés (Pack Silver += 80 annonces/ mois= 1300/mois)

8. Est-ce que cela vous a apporté plus de visibilité ?

Oui, cette diffusion multi-plateforme permet d'atteindre un public beaucoup plus large et contribue à générer des leads qualifiés pour nos agences, augmentant ainsi les opportunités de vente et de location

9. Quels sont vos objectifs pour votre agence dans le futur ?

Nos objectifs futurs incluent l'ouverture de nouvelles agences pour renforcer notre couverture, une meilleure visibilité via les technologies innovantes, et l'amélioration continue de nos services, notamment avec la nouvelle offre "Prestige By Arthurimmo.com" pour le marché haut de gamme

10. Envisagez-vous une augmentation de votre budget communication ?

Oui, nous prévoyons d'augmenter progressivement notre budget communication pour intégrer davantage de marketing digital, renforcer notre présence sur les réseaux sociaux, et élargir nos partenariats avec des plateformes immobilières reconnues.