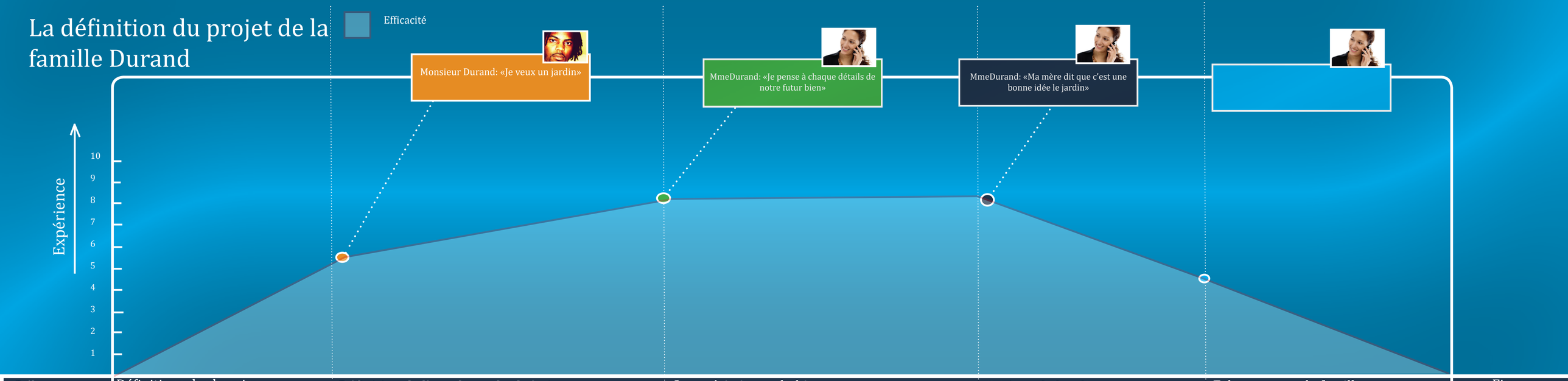
Etapes	Definition du projet	Recherche et planning	Choix de l'agence	Visites	Choix du bien	Achat du bien	Post-achat
Faire	Besoins Enveloppe budgétaire Caractéristiques du bien Localisation Environnement Echanges avec la famille	Recherche Google Annonces vitrines Blogs & Forums Site de la mairie Planning Constitution d'un dossier	Trouver les agences Comparer Négocier Valider la demande Signature du mandat	Prise de rdv Visites de biens Recherche personnelle Visite du quartier Renseignements de la mairie	Adéquation besoins/attentes Comparaison des biens Arbitrage Négociation du prix	Signature du compromis Prêt bancaire Assurances Signature de l'acte authentique chez le notaire	Débloquage du capital Réglement des frais Déménagement Démarches administratives Pendaison de crémaillère et partage Partage d'expérience sur le web Devis et travaux
Penser	Quel projet de vie ? Quels moyens financiers sont mobilisables ?	Comment s'organiser pour la recherche ? Comment chercher ? Où trouver l'information ?	Est-ce que je recherche seul ou est-ce que signe un mandat de recherche?	Comment juger?	Est-ce que le bien correspond à mes besoins (qualité, localisation, environnement...) ?	Est-ce que je dispose de tous les documents et justificatifs ?	Comment gérer l'ensemble des démarches administratives ?
Ressentir	Emotions						
Experience	Facilité - 5 Plaisir - 7 Pertinence du réseau - 7 Utilité du réseau - 3	Facilité - 5 Plaisir - 7 Pertinence du réseau - 10 Utilité du réseau - 2	Facilité - 8 Plaisir - 6 Pertinence du réseau - 7 Utilité du réseau - 8	Facilité - 5 Plaisir - 6 Pertinence du réseau - 10 Utilité du réseau - 9	Facilité - 3 Plaisir - 8 Pertinence du réseau - 7 Utilité du réseau - 10	Facilité - 6 Plaisir - 9 Pertinence du réseau - 10 Utilité du réseau - 7	Facilité - 3 Plaisir - 7 Pertinence du réseau - 7 Utilité du réseau - 4

La définition du projet de la famille Durand



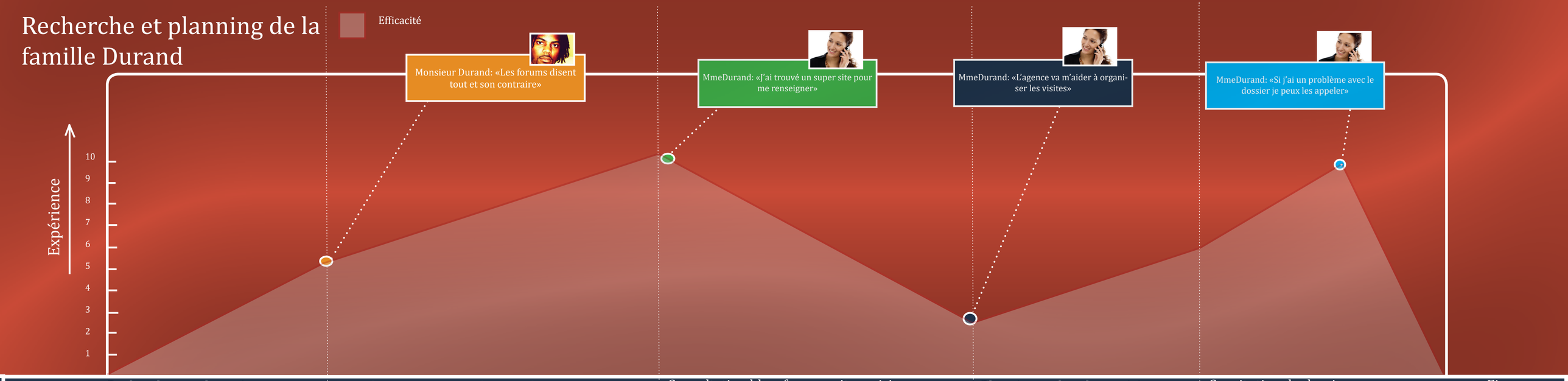
Début	Définitions des besoins	Définition de l'enveloppe budgétaire	Caractéristiques du bien	Critères de localisation	Echanges avec la famille	Fin
Penser	Quel projet de vie ? Quel bien acheter (maison, appartement)	Quels moyens financiers sont mobilisables ? Quel délais pour réaliser l'acquisition ?	Quelles caractérisitiques doit il avoir ?	Quelle localisation privillégier ?	Que pensez-vous de ce projet? Avez-vous déjà acheter? Quel quartier me conseillez-vous?	
Ressentir	Je suis exité d'acheter un bien immobilier.	Est-ce que cela correspond à mon projet de vie, à mes besoins ? Est-ce que j'en ai les moyens ? J'ai peur de faire un mauvais choix.	Les enfants auront enfin leur chambre séparée! J'aimerais bien un grand séjour	J'ai toujours entendu parler de ce quartier en bien. Pas là-bas par contre, ça craint.	J'ai des doutes sur l'immobilier en ce moment, pensez-vous que je fais le bon choix?	

Opportunités

AIDER LES GENS A FORMULER LEUR PROJET

Proposition de la méthodologie et des supports de définition du projet «Mon projet Immobilier » (critères de choix, enveloppe budgétaire…)

Recherche et planning de la famille Durand

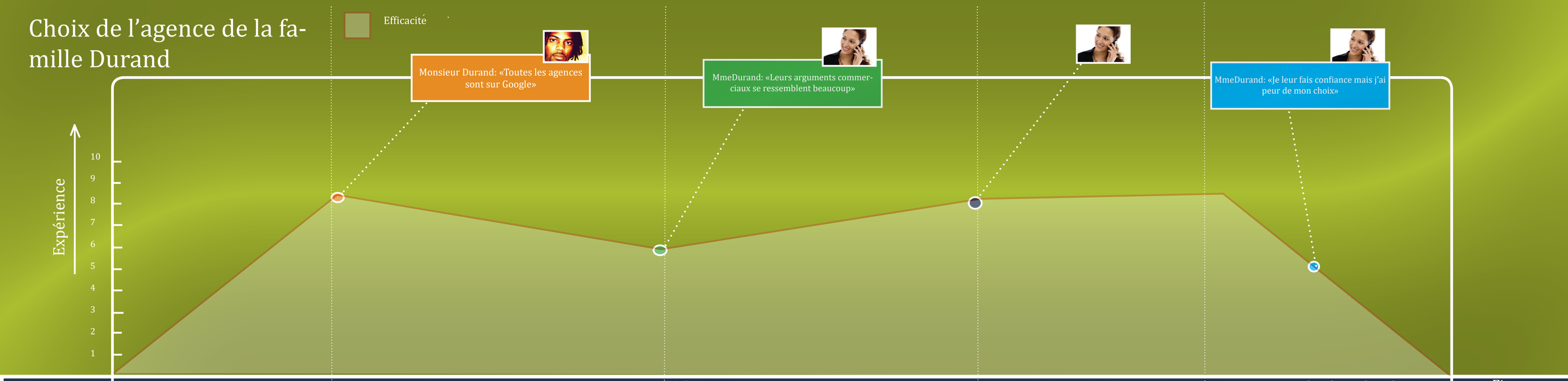


Début	Recherche google et sites	Consultation annonces (vitrines)	Consultation blog, forums, site mairie	Planning recherche et visites	Consitution du dossier	Fin
Penser	Comment s'organiser pour la recherche ? Comment chercher ? Comment classer et pouvoir comparer ? Quels quartiers je visite en priorité ?	Comment me renseigner sur tous les paramètres à prendre en compte ? Où trouver l'information ?	Je ne dois pas oublier certaines informations plus difficiles à trouver.	J'établis un planning pour mes recherches, je me fixe un temps quotidien.	Je rassemble les premiers éléments de mon dossier.	
Ressentir	Je ne connais pas le quartier : j'ai besoin de conseils et d'accompagnement Je suis un peu perdu : il y a trop d'infos, éparpillées partout et parfois pas assez, je n'ai pas une vue claire	Je regarde de plus en plus les vitrines des agences à proximité.	Je me renseigne auprès de la mairie et sur les forums sur le quartier et les caractéristiques techniques.	J'ai l'impression qu'il faut que je sois méthodique pour m'y retrouver dans mes recherches.	Il y a beaucoup d'éléments à rassembler, vais-je y arriver?	

Opportunités

APPORTER L'INFORMATION ESSENTIELLE POUR LE CIBLAGE
Outil de recherche d'information multi critères (dashboard synthétique d'information sur le marché immobilier local, l'environnement socio économique…)

Choix de l'agence de la famille Durand

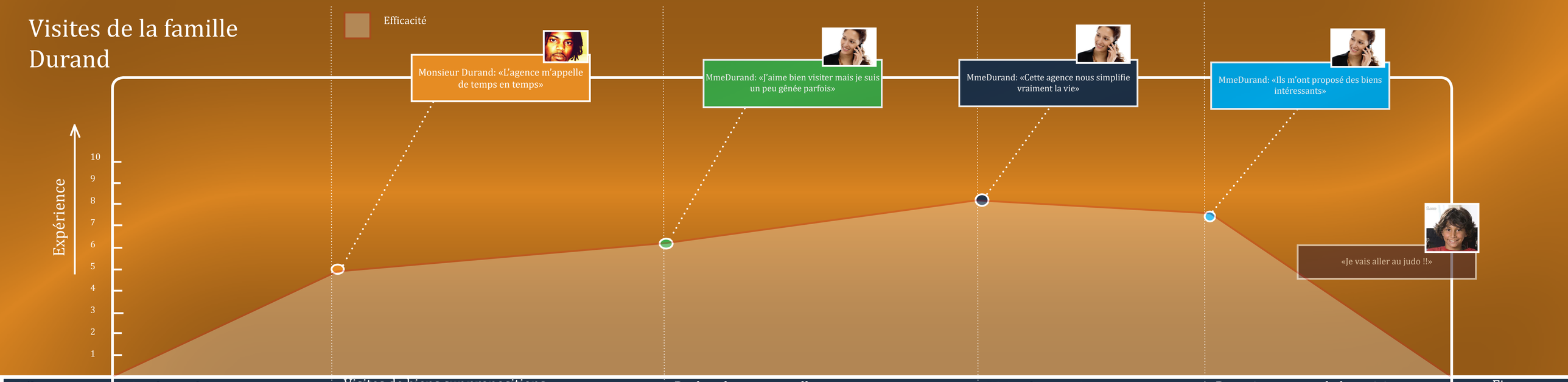


Début	Trouver des agences	Comparaison des agences	Négociations	Valider la demande (besoins)	Signature mandat de recherche	Fin
Penser	Est-ce que je recherche seul (le Bon Coin, les petites annonces, les sites en lignes, repérage physique…) ou est-ce que signe un mandat de recherche? Un mandat de recherche simple ou exclusif ?	Cette agence me semble moins cher mais sont-ils aussi compétent pour ce prix?	Il y a sûrement moyen de négocier un peu leurs honoraires.	J'établis avec précision ma liste de besoins pour que l'agence me propose les bonnes visites.	Je signe.	
Ressentir	Ne vaut-il pas mieux se débrouiller tout seul ?	Je suis un peu stressé : Comment choisir la bonne agence ? Je veux faire confiance mais….	Je n'ai jamais été très doué en commercial, j'espère que l'agent ne va pas me croquer tout cru...	Ont-ils bien compris ma demande?	Pourvu que tout se passe bien, je ne peux plus revenir en arrière.	

Opportunités

REASSURER SUR LES COMPETENCES ET LES PERFORMANCES D'ORPI
Charte et Engagements , puisance du réseau, livret des bonnes pratiques» …

Visites de la famille Durand



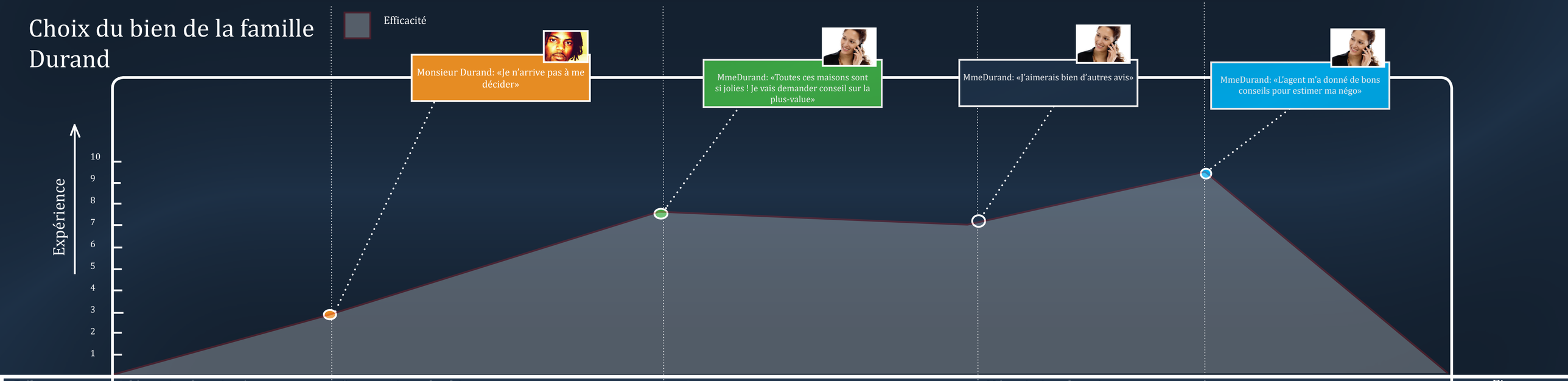
	Début	Prise de rendez-vous	Visites de biens sur propositions	Recherche personnelle	Visite du quartier	Renseignements de la mairie	Fin
Penser		Comment planifier les RDV dans mon emploi du temps ? Comment être sélectif ? Quel est le bon référentiel pour juger les biens visités ?	Je vais visiter les biens qui correspondent à mes critères.	Je préfère chercher en parallèle pour plus d'efficacité.	Il me faut l'avis des voisins.	Je me renseigne sur les écoles, les activités proposées par la mairie.	
Ressentir			Je suis un peu gêné de rentrer chez les gens pour visiter. J'ai du mal à me projeter (possibilités d'aménagement, de travaux…)	Je ne veux pas perdre mon temps : je veux des visites utiles et efficaces par rapport à à ma demande.	Ce quartier est-il vraiment sécurisé? Les enfants vont-ils s'y épanouir?	J'inscrirais bien mon fils au judo.	

Opportunités

FACILITER LA GESTION DES VISITES (Ciblage, Agendas partagés sur le Web, SMS en push, appels téléphoniques…)

PERMETTRE DE FAIRE UN BILAN COMPARATIF DES VISITES (modèles de fiche sur le site, mise à disposition d'un espace dédié sur le site)

Choix du bien de la famille Durand



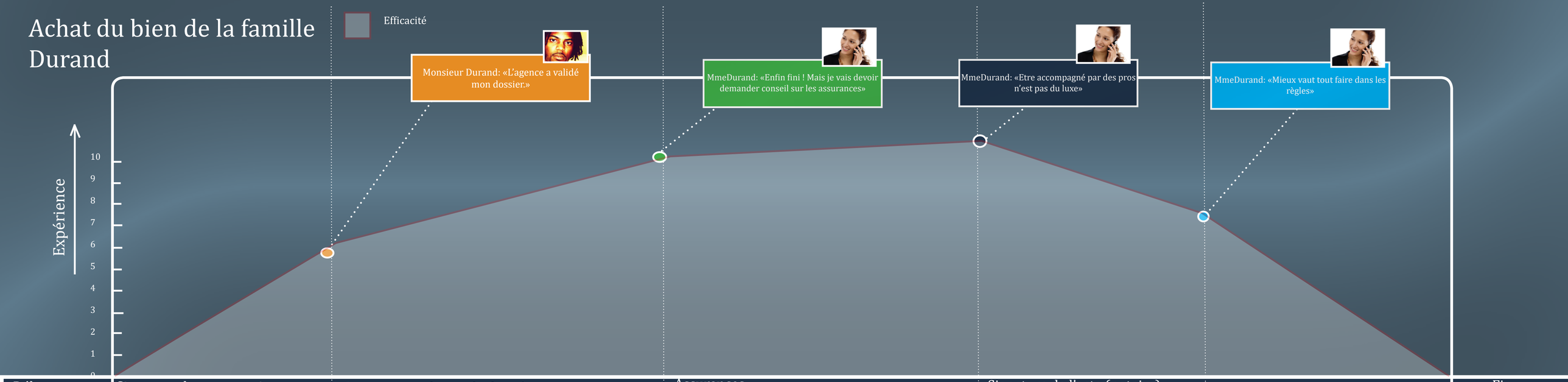
Début	Adéquation besoins/attentes	Comparaison des biens	Arbitrage	Négociation du prix		Fin
Penser	Est-ce que le bien correspond à mes besoins (qualité, localisation, environnement…) ?	Cette maison a deux chambres mais l'autre a un jardin un peu plus grand quand même.	Est-ce que le prix du bien correspond à mon budget ? L'autre maison n'était-elle pas moins chère?	Est-ce que je fais vraiment une bonnne affaire ? Quel est le bon référentiel de prix ? Quel sera la valorisation de ce bien dans 10		
Ressentir	Tout colle parfaitement ! (euphorie)	Comment être sûr de faire le bon choix ?	J'ai un coup de cœur (Euphorie)	J'ai peur de ne pas savoir évaluer le bien à sa juste valeur (Doute) Est-ce que je vais être retenu par le vendeur ? (Angoisse)		

Opportunités

FACILITER LA PRISE DE DECISION D'ACHAT

outils d'aide à la décision , Projection de la valorisation / plus value du bien…

Achat du bien de la famille Durand

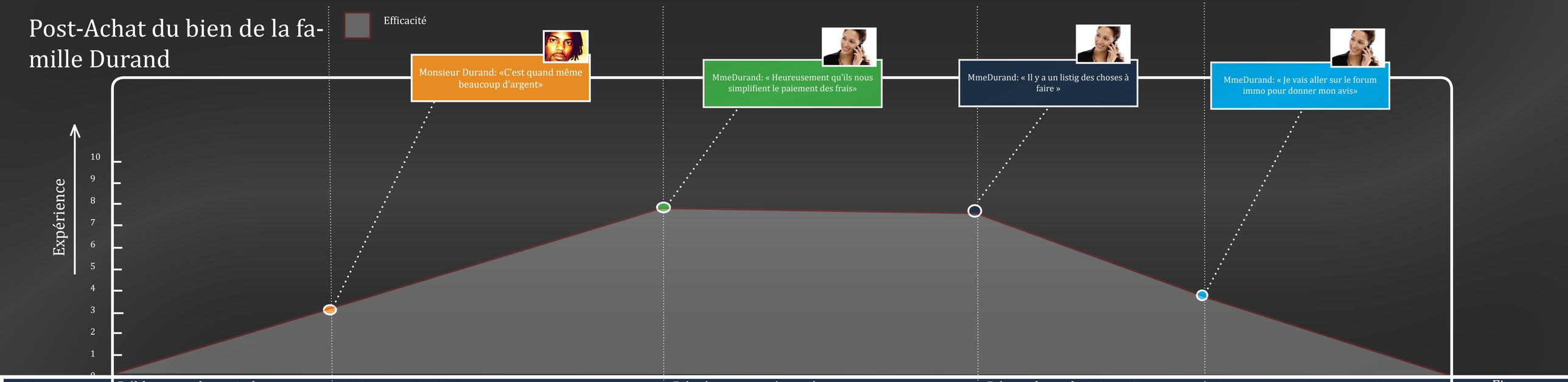


Début	Signature du compromis	Financement, demande de prêt	Assurances	Signature de l'acte (notaire)		Fin
Penser	Est-ce que je dispose de tous les documents et justificatifs ? Commennt obtenir le meilleur prêt ?	Commennt obtenir le meilleur prêt ?	Est-ce que je suis assuré contre tout problème lié à cette transaction ?	Il me faut la meilleure garantie juridique.		
Ressentir	Je suis excité de devenir propriétaire, de se projeter dans l'avenir, de réaliser un rêve.	Je suis un peu angoissé de m'endetter pour 25 ans.	J'ai un coup de cœur (Euphorie)			

Opportunités

AIDER A L'ACHAT (Prêt bancaire, assurances, garanties…)

Post-Achat du bien de la famille Durand



	Début	Débloquage du capital	Réglement des frais	Déménagement/emménagement	Démarches administratives	Partage d'expérience (web)	Fin
Penser		Comment gérer l'ensemble des démarches administratives ?	Commennt obtenir le meilleur prêt ?	Comment organiser le déménagement ? Où trouver les bons professionnels du bâtiment pour mes travaux ?	Il me faut la meilleure garantie juridique.		
Ressentir		Je suis enthousiaste et veux partager cet évènement avec ma famille et mes proches	Je redoute qu'il y ai des vices cachés.	J'ai hâte d'emménager !	Je redoute qu'il y ai des vices cachés.	Finalement ce quartiet est génial et l'agence m'a vraiment bien aidé. Je vais poster mon avis sur eux sur Google et sur les forums.	

Opportunités

ACCOMPAGNER LES ACHETEURS APRES L'ACHAT : services additionnels (mie en relation avec des professionnels pour le déménagement, les travaux....)
Suivi relationnel (date anniversaire de l'achat), RDV d'information