


A low-angle photograph of several modern skyscrapers with glass facades, reaching towards a bright sky.

[Immobilier]


Comment optimiser vos marges avec le numérique ?

A close-up photograph of a person's hands typing on a laptop keyboard, with the laptop screen visible in the background.

Paris, le
20
Septembre
2017

A photograph showing a business handshake in a modern office setting. In the background, other people in business attire are looking at documents.

Mercredi 20 septembre 2017, s'est tenue la première édition des Immo'Talks par Bessé. Les Immo'Talks sont un nouveau cycle de conférences, organisé en collaboration avec l'IMSI, autour de l'alliance du numérique et des métiers de l'immobilier. Cette première édition avait pour thème l'optimisation des marges. Vous retrouverez donc dans cette synthèse les points clés du débat, ainsi que des recommandations concrètes.

- 
- A photograph of a panel discussion taking place on a stage. Several men in suits are seated in chairs, and an audience is visible in the foreground.
- Henry Buzy-Cazaux, Président de l'IMSI
 - Carlos Benitez, expert-comptable dans la gestion immobilière, Président de Comandex
 - Bernard Cadeau, Président du réseau ORPI
 - Olivier Colcombet, Directeur Général de Digit RE
 - José de Juan Matéo, Directeur Délégué Procvivis Immobilier.

“*Nous avons parlé du lien entre immobilier et numérique d'une manière un petit peu convenue. Mais nous n'avons pas mis les pieds dans le plat, et n'avons pas parlé des bénéfices économiques pour l'entreprise.*”

C'est en retournant le discours habituel sur la menace numérique qu'ouvre Henry Buzy-Cazaux, président de l'IMSI, cette première conférence. **Le numérique ne sonne pas le glas des métiers de l'immobilier, au contraire : il est une opportunité, professionnelle et économique.** Amélioration de la productivité, facturation et augmentation du chiffre d'affaires sont autant de chances qu'offre le numérique, sans compter l'exploitation des données et le cross-selling. Il n'est pas question d'ubérisation du métier, mais il incombe aux entreprises de proposer de nouveaux services innovants, afin de se maintenir face aux nouveaux entrants. Voyez donc quels leviers vous pouvez activer, comment repenser votre métier, et comment optimiser vos marges.

IMMO
Talks

PAR BESSÉ





Productivité et numérique : repérer de nouveaux leviers ■

- **Mettez fin aux tâches chronophages à faible valeur ajoutée** : grâce au numérique, les tâches chronophages sont automatisées, et **libèrent du temps**. Ainsi, traitement comptable, facturation et saisie de données peuvent être automatisés. **Carlos Benitez** précise : « Les intelligences artificielles savent reconnaître et interpréter des données numériques, pour les saisir automatiquement dans des logiciels comptables. »
- **Redistribuez les rôles** : cette automatisation des tâches ne supprime néanmoins pas de l'emploi. L'humain est **nécessaire** à la vérification d'erreurs potentielles. Une redistribution des rôles s'effectue donc : vous n'avez plus à saisir les données manuellement, mais vous surveillez les activités pour vérifier les irrégularités, grâce à des tableaux de bord optimisés.
- **Recentrez-vous** : la chaîne de valeur a été modifiée, et vous vous réappropriiez le temps que vous consacriez aux tâches administratives. Vous pouvez donc vous concentrer sur votre métier, et sur le **contact humain**.
- **Un gain de temps non négligeable** : une fois les données numérisées, elles permettent de réduire les temps de recherche, et de se délester des envois et délais postaux. Vous, commerciaux et professionnels, disposez ainsi de toutes les ressources à portée de main, pour vous consacrer à vos tâches. De plus, **Bernard Cadeau** insiste : « adoptez la signature électronique », aujourd'hui largement répandue et acceptée. Cela vous permettra de réduire les **contraintes de temps**, les étapes et personnes mobilisées pour signer un acte.

“*La vraie valeur ajoutée se trouve dans le contact humain.*”

Bernard Cadeau,
président du réseau ORPI



Phygital, personnalisation et clientèle : repenser son métier ■

- **Utilisez le numérique à plein escient** : le digital vous permet de **mieux connaître** vos clients, et répondre à leurs attentes : vous pouvez par exemple **géolocaliser** les biens. Ces derniers sont accessibles sur une carte, vous permettant de définir des critères précis, et d'améliorer votre qualité de service.
- **Devenez assembleur de services** : le numérique permet de se reconcentrer sur le service apporté au client. Le lien ne se rompt pas **après la transaction** : il faut accompagner le client final en multipliant les sources de revenus, et réunir une équipe qui lui inspirera confiance. Les gestionnaires de biens et syndics ont des compétences qui participent à l'amélioration du bien en lui-même, au travers des rénovations par exemple. Ainsi, juristes, techniciens, peintres, jardiniers, et plus encore, peuvent être recommandés par les professionnels de l'immobilier. Créez des plateformes de rencontre entre clients et professionnels, et aidez vos clients.
- **Maintenez le lien, même à distance** : permettez à vos clients de communiquer entre eux et avec vous, grâce à des canaux de communication modernes, comme Facebook et WhatsApp par exemple. Enfin, rendez les documents accessibles aux propriétaires et locataires où qu'ils soient, de manière sécurisée.
- **Créez de l'inattendu** : adoptez la **perspective** des clients. Il faut pouvoir vous montrer disruptifs, et créer de l'inattendu : Digit RE l'a bien compris, et a pris des mesures en ce sens. Ils permettent par exemple aux clients de noter leurs conseillers, mais également de tester des biens pour une durée allant de trois heures à une nuit.

“ Il ne faut pas avoir peur des GAFAs. Car, demeurera, et j'en suis convaincu, un élément essentiel dans nos métiers : la relation humaine. ”

Bernard Cadeau, président du réseau ORPI

- **Répondez aux acteurs en ligne** : la qualité de service est le principal élément différenciant que vous apportez. Ainsi, vous pouvez vous **différencier** des acteurs exclusivement en ligne, en apportant une réelle plus-value au travers des services que vous proposez : recommandations, essai, conseil et informations concernant la vie de quartier.



Honoraires et digital : répercuter ses investissements ■

- **Optimisez vos marges** : les tâches chronophages, invisibles du client final, ont été supprimées. Vous passez moins de temps sur de l'administratif, et pouvez **mieux vous consacrer au client**.

“ *Libérez le temps des collaborateurs, qui ont de la connaissance, et, envie de servir le client.* ”

José de Juan Matéo,
directeur délégué à l'administration de biens
et à la transaction de Procvivis Immobilier

- **Facturez vos nouveaux services** : lorsque vous créez de nouveaux services, tels que l'assistance en ligne, la mise à disposition d'infrastructures de stockage, ou de communication, vous pouvez les **facturer**. Vous créez donc de nouvelles sources de revenus. Il vous incombe ensuite de légitimer ces dépenses auprès de vos clients, qui sauront exactement ce pour quoi ils paient.
- **Capitalisez sur vos investissements** : afin de pouvoir rentabiliser les dépenses que vous aurez effectuées, répercutez-les sur vos offres : Digit RE, par exemple, réserve ses nouvelles technologies aux mandats exclusifs.
- **Rationalisez vos investissements** : ces nouveaux investissements sont complexes à déployer. Il faut pouvoir les répercuter sur un **grand nombre** de ventes. De ce fait, pour **optimiser** les investissements faits, oubliez le « gadget » : ne proposez que des options pour lesquelles vous serez sûrs que vous aurez de la demande.
- **Pensez à votre échelle** : ne visez pas trop haut. Les grands réseaux et indépendants ne peuvent pas envisager ces investissements dans la même mesure. Faites-les progressivement, et consciencieusement.
- **Utilisez le temps à meilleur escient** : grâce à ce gain de temps, vous, **syndics**, rendez vous sur le terrain plus souvent, et allez à la rencontre de vos clients. **Commerciaux** et professionnels de l'immobilier, vous pouvez vous consacrer pleinement à votre activité, la **vente**. Vous augmenterez ainsi mécaniquement vos gains.

Les prochains Immo'talks auront lieu en janvier 2018 à Paris. Ils feront intervenir des ambassadeurs des solutions digitales pensées pour l'immobilier, ainsi que des administrateurs de biens qui ont réussi leur transition numérique. Vous recevrez une invitation pour participer à la conférence, ou la suivre en live stream.

En attendant, retrouvez l'actualité et les meilleures pratiques des administrateurs de biens sur notre site <http://www.besse-immoplus.fr/>

CB.IPL (commerciallement dénommée « Bessé ImmoPlus »)

135 Boulevard Haussmann 75008 Paris

SAS au capital de 72 600 €

RCS Paris 433 869 427

Conseil et courtier en assurances

(exerçant conformément à l'article L520-1-2 b du code des assurances)

n°ORIAS : 07 019 245 – www.orias.fr

Soumis au contrôle de l'ACPR, 61 rue Taitbout 75 009 Paris

Liste des fournisseurs actifs disponible sur simple demande

Service réclamation Bessé ImmoPlus 46bis rue des Hauts Pavés 44 000 Nantes.

Vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours maximum et une réponse sous 2 mois maximum.

IMMO
Talks

PAR BESSÉ