

## Entretien conseil Sous-location (exemple)

Seulement fiduciaire immobilier

Nom/prénom du candidat/de la candidate \_\_\_\_\_

Arrondissement d'examen \_\_\_\_\_

Entreprise formatrice \_\_\_\_\_

### Veillez observer ce qui suit :

1. L'examen se compose d'un cas.
2. Inscrivez vos nom/prénom, le numéro de candidat, l'arrondissement d'examen et l'entreprise formatrice sur les lignes tracées sur cette page.
3. Lisez très attentivement l'énoncé du cas avant de commencer à vous préparer.
4. Si cela est nécessaire, toutes les aides sont mises à disposition par les experts.
5. Dans l'énoncé du cas, veuillez tenir compte des exigences qui sont posées lors de l'entretien. Les critères d'évaluation qui seront pris en considération dans la notation incluent les compétences professionnelles et sociales ainsi que les compétences personnelles et méthodologiques.
6. Vous avez **10** minutes pour vous préparer à l'entretien, y c. choix du cas.
7. L'entretien d'examen dure **30** minutes.

**Nous vous souhaitons bonne chance !**

### Situation d'examen : Entretien conseil « Sous-location »

#### Situation de départ :

Votre locataire, qui vous loue un appartement 4 pièces à la fois agréable et avantageux, vient vous voir. Il vous annonce qu'il joue depuis longtemps avec l'idée de prendre un sous-locataire ou de sous-louer l'appartement.

#### Énoncé du cas :

Au téléphone, votre locataire vous a précisé qu'il voudrait surtout en savoir plus sur les différents types de contrats, la résiliation par le bailleur, les annonces/moyens publicitaires, le dépôt de garantie, etc. Votre locataire espère recevoir de vous toutes les informations nécessaires.

**Exercices :**

Menez l'entretien de conseil de manière à prendre en compte les points suivants :

- avec des questions ciblées, vous évaluez les besoins du client
- Vous montrez à votre client différents médias sur la base d'exemples concrets (recherche du locataire)
- Votre objectif est de donner à votre locataire toutes les informations nécessaires à propos de la sous-location
- Indiquez à votre client les différents types de contrats
- Expliquez à votre client le plafond de la garantie.
- Expliquez à votre client les prescriptions formelles en cas de résiliation par le bailleur
- Vous expliquez à votre client les «droits et obligation du locataire» qui naissent avec la signature du contrat
- veillez à adopter un comportement adapté à la branche
- tenez également compte de toutes les autres aptitudes partielles de la page suivante

**Aides**

**(seront mises à disposition de façon centralisée par la commission d'examen)**

Lors de l'entretien client, vous avez le droit d'utiliser les notes que vous avez prises à la main durant le temps de préparation. Cela vaut également pour les aides mises à disposition par les experts.

**Temps de préparation, y c. choix du cas**

10 minutes

**Durée de l'entretien client**

30 minutes

**Note :**

Pour l'entretien client, utilisez votre propre nom.

Pour des raisons de lisibilité, seule la forme masculine sera utilisée.

**Évaluation :**

Pour l'entretien client effectué selon la description mentionnée plus haut, les points suivants sont attribués :

**12 points****Compétences sociales et personnelles :**

- aptitude à communiquer (**compte double**)
- bonnes manières (**compte double**)

**12 points****Compétences méthodologiques :**

- Capacité à identifier les interdépendances
- Réussite dans le conseil et la négociation
- présentation efficace (**compte double**)

**72 points****Compétences professionnelles issues de la formation en entreprise :****Aptitudes partielles :**

- 1.1.2.1.3 Formuler des réponses claires et correspondant aux attentes du destinataire
- 1.1.2.2.2 Mener un entretien client
- **1.1.2.2.3 Appréhender les besoins des clients (compte double)**
- 1.1.8.3.1 Évolution de la branche
- 1.1.8.3.2 Connaître les termes techniques
- **1.1.8.9.2 Droits et obligations dans le contrat de bail (compte double)**
- **1.1.8.9.3 Loyer (compte double)**
- **1.1.8.9.5 Sous-location (compte triple)**
- 1.1.8.9.6 Résiliation par le locataire
- **1.1.8.9.7 Garantie (compte double)**
- **1.1.9.4.2 Examen des locataires intéressés (compte double)**
- **1.1.9.4.3 Contrat de bail (compte double)**
- **1.1.9.4.4. Types de contrat de bail (compte double)**
- 1.1.9.4.5 Résiliation par le bailleur
- 1.1.9.4.6 Petites annonces/moyens publicitaires

**4 points Impression globale****TOTAL 100 POINTS****L'évaluation par critère a lieu selon le barème suivant :**

3 points : bien rempli

2 points : rempli

1 point : en partie rempli

0 point : pas rempli

**Exemple : Entretien conseil « Sous-location »****Rôle du client : locataire****Vous disposez des conditions-cadres suivantes :**

Vous êtes locataire d'un appartement 4 pièces, agréable et surtout avantageux. Vous jouez depuis longtemps avec l'idée de prendre un sous-locataire ou de sous-louer l'appartement.

Aujourd'hui, vous avez rendez-vous avec la société d'administration et de gestion d'immeubles afin de vous informer précisément. Vous voulez être informé de manière optimale avant de conclure un contrat avec un sous-locataire et espérez recevoir aujourd'hui les informations et conseils requis.

Vous souhaitez surtout en savoir plus sur les différents types de contrats, la résiliation par le bailleur, les annonces/moyens publicitaires, les remises/reprises d'appartement, etc.

**Aides d'évaluation : expert 1****12 points****Compétences sociales et personnelles****Aptitude à communiquer (compte double)**

- est capable de communiquer et a un comportement véritablement orienté client

**Bonnes manières (compte double)**

- au niveau du comportement personnel, accorde de l'importance aux bonnes manières

**12 points****Compétences méthodologiques****Capacité à identifier les interdépendances**

- met son activité en relation avec d'autres activités de son entreprise ou de l'organisation pour laquelle il/elle travaille

**Réussite dans le conseil et la négociation**

- emploie des méthodes efficaces pour le conseil et les négociations avec des partenaires externes et internes

**présentation efficace (compte double)**

- se distingue par une présentation efficace de ses travaux

72 points

**Compétences professionnelles**

- 1.1.2.1.3 Formuler des réponses claires et correspondant aux attentes du destinataire  
Les propos oraux sont formulés clairement et correspondent aux attentes du destinataire.
- 1.1.2.2.2 Mener un entretien client  
tient compte des besoins des clients, mène des entretiens client de façon adéquate, reprend les idées et problèmes, et pose des questions
- **1.1.2.2.3 Appréhender les besoins des clients (compte double)**  
Utilise des questions fermées au bon moment, utilise des questions ouvertes pour clarifier les besoins, reconnaît les besoins formulés et les résume correctement
- 1.1.8.3.1 Évolution de la branche  
Montre, au moyen d'un exemple, les évolutions de la branche, énumère aux personnes extérieures à la branche les modifications de la branche
- 1.1.8.3.2 Connaître les termes techniques  
Explique correctement et spontanément, avec ses propres mots, une série de termes techniques courants, ces explications sont aussi compréhensibles pour une personne extérieure, utilise les termes techniques correctement pour désigner des faits concrets
- **1.1.8.9.2 Droits et obligations dans le contrat de bail (compte double)**  
explique quand un contrat de bail est considéré comme conclu, décrit les droits et obligations des locataires, décrit les droits et les obligations des bailleurs
- **1.1.8.9.3 Loyer (compte double)**  
explique comment une adaptation de loyer doit avoir lieu
- **1.1.8.9.5 Sous-location (compte triple)**  
Explique dans quelles conditions une sous-location doit être autorisée ou quand elle peut être refusée par le bailleur
- 1.1.8.9.6 Résiliation par le locataire  
explique les exigences d'ordre formel d'une résiliation, explique la différence entre une résiliation dans les délais et une résiliation hors des délais, explique l'état des lieux concernant le logement familial
- **1.1.8.9.7 Garantie (compte double)**  
nomme la limite supérieure de la garantie (différence entre logement et locaux commerciaux), peut mettre en place un compte de garantie, décrit les conditions requises et la marche à suivre pour la libération
- **1.1.9.4.2 Examen des locataires intéressés (compte double)**  
explique d'après quels critères les intéressés sont analysés et justifie son choix
- **1.1.9.4.3 Contrat de bail (compte double)**  
connaît les parties essentielles d'un contrat de bail d'un logement et explique les principales différences entre un contrat de bail pour un logement et un contrat de bail pour un local commercial
- **1.1.9.4.4. Types de contrat de bail (compte double)**  
explique les différences entre
  - un contrat de bail à durée indéterminée
  - un contrat de bail à durée déterminée
  - un contrat de bail avec loyer indexé
  - un contrat de bail avec loyer échelonnéSelon les circonstances, choisit le type de contrat le plus approprié et justifie son choix. explique de façon adéquate la régulation de l'option sur les contrats avec loyer indexé.
- 1.1.9.4.5 Résiliation par le bailleur  
Selon la situation, décide si une résiliation ordinaire ou extraordinaire est possible Explique les prescriptions formelles pour la résiliation d'un logement familial en raison d'un retard de paiement

- 1.1.9.4.6 Annonces/moyens publicitaires  
nomme les principaux contenus d'une annonce, nomme les différents médias et décrit un exemple correspondant, énumère les mesures permettant de réduire le nombre d'appartements vides