

## Entretien portant sur la 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/prénoms, 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 portant sur la location

#### Situation de départ :

Vous êtes employé dans la société de gérance immobilière «ABC SA», qui s'est spécialisée dans la location d'immeubles d'habitation et de locaux commerciaux. Dans le lotissement nouvellement construit «Seeblick», vous avez encore quelques appartements et espaces de bureaux à louer.

#### Énoncé du cas :

Vous avez rendez-vous, dans votre bureau, avec un intéressé. Cette personne s'intéresse à un appartement d'assez grande taille. Elle souhaite en tous cas également délocaliser ses locaux commerciaux au nouveau domicile. Lors de la journée portes ouvertes, l'intéressé a visité tous les objets encore non loués. Le client est un peu énervé car il a dû appeler à plusieurs reprises avant d'avoir le rendez-vous d'aujourd'hui.

**Exercices :**

Menez l'entretien portant sur la location en tenant compte des points suivants :

- enregistrer les plaintes du client
- avec des questions ciblées, vous évaluez les besoins du client
- votre objectif est de conclure un contrat de bail pour un appartement ainsi que pour des locaux commerciaux
- montrez quels points importants doivent être fixés dans un contrat de location pour un appartement ou des locaux commerciaux
- expliquez à votre client la différence entre un contrat de location pour locaux commerciaux et un contrat de location pour appartement
- demandez à votre client de vous fournir toutes les informations nécessaires afin que vous puissiez élaborer les contrats
- 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 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.

**Evaluation :**

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**)
- manière de faire (**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 :**

- 1.1.2.2.2 Mener un entretien client
- 1.1.3.2.1 Enregistrer les plaintes
- 1.1.3.2.3 Formuler des réclamations
- 1.1.8.1.1 Connaître ses propres prestations de services
- 1.1.8.3.2 Connaître les termes techniques
- **1.1.8.9.2 Droits et obligations issus du contrat de bail (compte double)**
- **1.1.8.9.3 Loyer (compte double)**
- 1.1.8.9.4 Décompte de charges
- **1.1.8.9.5 Sous-location (compte double)**
- **1.1.8.9.6 Résiliation du locataire (compte double)**
- **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 triple)**
- **1.1.9.4.4 Types de contrat de bail (compte triple)**

**4 points (4 points impression générale)**

**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 portant sur la location****Rôle du client : locataire intéressé****Vous disposez des conditions-cadres suivantes :**

Vous êtes à la recherche d'un appartement à louer. Vous envisagez de déplacer vos locaux commerciaux au nouveau domicile. Lors de la journée portes ouvertes, vous avez visité le lotissement «Seeblick», qui vous a bien plu. Vous ne savez pas encore concrètement quel appartement et objet annexe (garage, pièce pour bricoler) vous souhaitez louer.

Après plusieurs demandes, vous avez enfin pu obtenir un rendez-vous au bureau de la société de gérance immobilière. Un peu énervé, vous acceptez le rendez-vous.

La première partie de l'entretien sert à la clarification et à la sélection des objets désirés. Ensuite, les négociations contractuelles seront menées et il est répondu aux questions ouvertes portant sur les contrats, droits et obligations dans le contrat de bail, examen des locataires intéressés, résiliation du locataire, décompte des charges, sous-location et garantie.

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

- est capable de communiquer et a un comportement orienté sur le client

**manière de faire (compte double)**

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

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

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

**réussite dans le conseil et la négociation**

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

**présentation efficace (compte double)**

- se distingue par une présentation efficace de ses travaux

**72 points****Compétences professionnelles**

- **1.1.2.2.2 Mener un entretien client**  
appréhende les besoins des clients, mène des entretiens client adaptés, appréhende des idées et problèmes et pose des questions
- **1.1.3.2.1 Enregistrer les plaintes**  
se comporte avec amabilité lors de l'enregistrement de plaintes, reconnaît le problème et cherche des solutions, transmet les plaintes
- **1.1.3.2.3 Formuler des réclamations**  
utilise des formulations compréhensibles, argumente objectivement sur la base de relations identifiables, a des idées sur la poursuite de la procédure
- **1.1.8.1.1 Connaître ses propres prestations de services**  
nomme au moins trois prestations de services, nomme les activités liées nécessaires dans un ordre logique, montre l'avantage pour les clients des différentes prestations de services
- **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
- **1.1.8.9.2 Droits et obligations issus du 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 devoirs des bailleurs
- **1.1.8.9.3 Loyer (compte double)**  
explique comment une adaptation de loyer doit être effectuée
- **1.1.8.9.4 Décompte de charges**  
explique ce que l'on entend par les termes acompte ou paiements forfaitaires pour décompte de charges
- **1.1.8.9.5 Sous-location (compte double)**  
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 du locataire (compte double)**  
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 triple)**  
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 triple)**  
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 échelonné
 Selon les circonstances, je choisis le type de contrat le plus approprié et je justifie mon choix. J'explique de façon adéquate la régulation de l'option sur les contrats avec loyer indexé.