

Charte Abafim

(Janvier 2022)

Les conseillers commerciaux sont tous indépendants.

Il n'existe aucun lien de subordination entre les conseillers, le coach qui les accompagne, le CADA, ni avec la Direction d'Abafim.

A) But de la Charte

Donner un cadre dans l'action indépendante du conseiller au sein de l'agence Abafim. Chaque conseiller joue un rôle primordial dans la constitution, le suivi, l'animation, la motivation, la déontologie.

A ce titre, le conseiller s'engage à respecter scrupuleusement cette Charte et à œuvrer en permanence pour promouvoir les principes sur lesquels elle repose.

Cette Charte a notamment pour but de préciser les valeurs essentielles d'Abafim qui sont entre autres : le respect, la tolérance, l'équité, l'honnêteté, la responsabilité, la loyauté, l'empathie et la solidarité.

A ce titre, c'est **l'esprit d'équipe** qui caractérise notre force.

B) Esprit d'équipe :

Chaque conseiller traite avec **respect** l'ensemble des autres conseillers Abafim, les assistantes, la Direction, les clients. S'il rencontre un problème, il peut s'adresser en priorité à son coach mais aussi au CADA ou à la direction.

Quand un conseiller décèle un manque de respect ou parfois des sautes d'humeur anormales, d'un collègue, un client : nous ne jugeons pas hâtivement. Nous écoutons attentivement les revendications afin d'être en possession de tous les détails du conflit et nous les remontons immédiatement au CADA (**C**omité d'**A**nimation et **D**éveloppement **A**bafim) pour régler rapidement le problème. L'aspect négatif est très vite contagieux !

Chaque conseiller peut s'appuyer très fortement sur son coach. Le coach est le premier point de contact des conseillers, quel que soit le sujet (commercial, pratique, juridique, personnel, etc.).

Il est toujours conseillé de trouver des accords avec ses collègues conseillers en ce qui concerne : les visites, les transferts de clients ou de biens et bien entendu sur les partages de commissions.

Il existe des règles consultables pour la plupart des cas, mais un accord bilatéral entre deux conseillers pourra souvent être pris en compte une fois validé par les coachs ou la direction.

Transférons rapidement un client acheteur ou vendeur à un collègue, surtout si nous avons perdu la confiance.

C) Relations entre les conseillers

Nous appliquerons les consignes Abafim :

La communication entre les membres d'Abafim est essentielle pour notre organisation.

Communication sur ABY :

- annonces respectant la trame, photo N° 1 ensoleillée, notes internes complètes (notaires , etc...), fiables et objectives, GPS correct, position des clefs (favoriser l'installation d'une boîte à clés sur place lorsque c'est possible), documents administratifs complets et valides dans la bibliothèque : mandats, avenants, offres d'achat, diagnostics, rapport d'assainissement, ...
- Réactivité pour répondre aux interrogations des collègues qui veulent visiter
- Délais de mise en ligne
- Le logiciel Aby sera utilisé uniquement pour des informations sur des clients et des biens. Aucune autre mention ou autre sujet ne sera toléré.
- Tout premier manquement à cette règle privera immédiatement le conseiller de ses 2 prochains bonus.

Communication avec les personnes :

* respect des collègues, des clients, des assistants, de la direction et de l'image d'Abafim en général, en toutes circonstances, quelles que soient les tensions : familiales, avec la clientèle, la concurrence, etc.

* **respect de l'éthique et de la déontologie.** La profession est très encadrée et le conseiller doit en permanence veiller au respect des règles qui nous gouvernent. Aucun acte obtenu par le conseiller ne doit être le fruit d'une quelconque altération ou falsification, même sans intention frauduleuse. Sont concernés entre autres les documents regroupant plusieurs signatures obtenues individuellement. Le conseiller ne reçoit jamais d'argent de la part des clients, vendeurs ou acquéreurs, sous quelle que forme que ce soit. Il veillera également à ce que chaque transaction soit sincère, c'est-à-dire que les différents montants précisés dans les actes soient bien réels et qu'aucun échange d'argent dissimulé ne se produise, entre vendeurs et acquéreurs.

De manière générale, il sera ainsi particulièrement attentif aux horaires de disponibilité des autres conseillers. En dehors de ces horaires il favorisera une communication par mail ou par SMS si urgence.

Les devoirs du conseiller :

Tenues adéquates, véhicules propres et rangés, respect des règles sanitaires s'il y a lieu, respect des limitations de vitesse lorsque des clients vous suivent ou sont dans notre voiture et surtout sobriété en toutes circonstances ce qui ne veut pas dire que l'on refusera un verre offert par un client pour célébrer un mandat ou une offre d'achat ou que l'on ne peut pas partager une bouteille de champagne avec les clients pour fêter une vente. Bien au contraire, mais toujours avec modération.

Ne jamais dire de mal à nos clients des autres agences, de leur façon de travailler, de leurs collaborateurs, gardons en toutes circonstances un comportement respectueux. Abafim doit rester au-dessus de ce type de remarques mesquines.

D) Relation avec la direction, le Cada et le coach

1 – Choix du coach

Chaque nouveau conseiller a un Coach affecté naturellement si c'est un coach qui le parraine ou bien s'il est localisé sur le secteur d'un seul coach.

Parfois, plusieurs coachs œuvrent sur le même secteur (65, 64,..). Comme c'est une belle aventure humaine qui s'annonce, nous préconisons à tous les nouveaux conseillers, si la possibilité se présente, d'accompagner d'autres collègues et coachs.

Si le coach parrain n'habite pas sur le même département du nouveau conseiller, et à plus de 50 km, il sera vivement conseillé de prendre un coach local, qui maîtrisera toutes les subtilités du secteur pour une meilleure homogénéité du travail et un meilleur travail en équipe.

2 – Changement de coach

Un nouveau conseiller pourra demander, pendant un mois après la signature du contrat, le changement de coach. C'est largement suffisant pour juger de la compatibilité humaine et technique.

Ensuite, ce sera interprété comme un manque de remise en question et d'humilité...

Le CADA sera ensuite, seul habilité à coacher, par défaut, ce conseiller : régler les mises en ligne, les affaires courantes, les applications des règles et les litiges.

Pour tout changement de coach après un mois de contrat signé, si changement de coach, le nouveau coach percevra maximum 2% (3.5% sur les anciens contrats).

Dans le cas de faute grave, le gérant peut toujours résilier le contrat d'agent commercial.

3 - Devenir coach

Un conseiller peut devenir coach s'il le demande par écrit avant le 08 avril un mois avant la réunion coach annuelle de mai, prévue à cet effet et si sa candidature est validée par les autres coachs.

Une fois par an, les coachs se prononcent sur les éventuelles candidatures. Un conseiller ne peut devenir coach que si sa candidature est validée par au moins les 2/3 des coachs en place (les votes non exprimés sont comptés comme votes négatifs).

Pour que la candidature d'un conseiller puisse être prise en compte, celui-ci doit avoir démontré son esprit d'équipe Abafim, maîtriser les tenants et aboutissants du métier de l'immobilier et s'engager à respecter et appliquer la charte du coach.

Si la candidature d'un conseiller n'est pas retenue, il lui sera expliqué pourquoi et il pourra bien entendu présenter sa candidature l'année suivante.

Bien entendu, le Directeur reste disponible pour arbitrer, pour donner son avis ou intervenir s'il y a une nécessité. Ceci permettra au coach de garder la confiance de ses conseillers, même si la réponse ne leur convient pas parfaitement.

E) Formations

Elles sont dispensées en interne ainsi qu'avec des formateurs externes. Leur but est d'apporter une formation technique, psychologique et stratégique au conseiller et nous rappeler les obligations légales de formation. Chaque conseiller doit suivre 14 heures de formation obligatoire par an ou 42 heures en trois ans afin de pouvoir conserver notre carte professionnelle.

E) Conclusion

Abafim est une grande famille dont l'esprit d'équipe reste le facteur de réussite principal. Pensons toujours aux valeurs qui nous animent, respectons les quelques règles que nous nous imposons et parlons de nos problèmes professionnels ou privés auprès de notre coach, du Cada ou de la direction. Tout cela nous permettra, nous en sommes en sûr, d'apprécier pleinement notre travail, l'ambiance et la vie au sein de la famille Abafim.

ABAFIM

Equipe – Service - International

Fait en 2 exemplaires dont un original est remis à chacune des parties :

Lignes : 0

Mots : 0

Chiffres : 0

Rayés nuls

A Tarbes, le 4 avril 2024

Le Mandataire

Mme Emilie RODRIGUEZ

Le Mandant - gérant de la SARL ABAFIM

M. Daniel FOURCADE