

PORTFOLIO GEA

BUT 3 GEMA

Analyse réflexive de l'année d'alternance et du mémoire

Nom : NICODEME

Prénom : Clara

Structure d'accueil : ORPI LE VRAI SYNDIC

COMPÉTENCE 5 : Assurer la gestion et le développement de la chaîne de valeur

Question 1 : Décrivez le contenu de la mission qui vous a été confiée cette année

La mission que j'ai choisi de mettre en avant pour illustrer cette compétence concerne principalement mes activités en gestion locative. Au cours de mon alternance, j'ai participé à l'ensemble du processus de mise en location des biens immobiliers, depuis leur valorisation jusqu'à l'entrée du locataire dans le logement.

Mes missions consistaient notamment à réaliser des estimations immobilières, créer et diffuser des annonces, organiser les visites, réaliser des visites virtuelles via Matterport, constituer les dossiers locataires, effectuer les états des lieux d'entrée et de sortie ainsi qu'assurer le suivi des échanges avec les propriétaires et les locataires.

Cette mission m'a permis de comprendre l'ensemble des étapes nécessaires à la commercialisation d'un bien immobilier et l'importance de chaque acteur dans la création de valeur pour l'agence et ses clients.

Question 2 : Selon vous, quel était l'intérêt du travail qui vous a été demandé ? Qu'avez-vous appris de nouveau ?

Savoir-faire professionnels développés

Cette mission m'a permis de développer de nombreuses compétences liées à la gestion locative et à la relation client. J'ai appris à valoriser un bien immobilier afin d'optimiser son attractivité auprès des futurs locataires. La réalisation d'annonces, la prise de photographies, les visites virtuelles et les estimations m'ont permis de comprendre l'importance de la présentation d'un bien dans le processus de commercialisation.

J'ai également développé mes compétences en communication en assurant les échanges avec les propriétaires, les locataires et les candidats à la location. J'ai appris à identifier leurs attentes, à répondre à leurs interrogations et à les accompagner tout au long de leurs démarches.

Enfin, cette mission m'a permis de renforcer mes capacités d'organisation et de gestion administrative grâce au suivi des dossiers locatifs et à la vérification des pièces nécessaires à la constitution des dossiers.

Évolution et apprentissages personnels

Cette expérience m'a permis de découvrir les enjeux liés à la valorisation d'un bien immobilier et à la satisfaction des clients. J'ai compris que la qualité du service ne repose pas uniquement sur les aspects administratifs mais également sur l'accompagnement proposé tout au long du parcours client.

J'ai également pris conscience de l'importance de la communication et de la réactivité dans les métiers de gestion. Les propriétaires et les locataires attendent un accompagnement personnalisé et un suivi régulier de leurs demandes.

Cette mission m'a enfin permis de gagner en autonomie dans la gestion des dossiers et dans la relation avec les différents interlocuteurs.

Question 3 : Pour mener à bien le travail demandé, à quelles ressources avez-vous eu recours ?

Savoirs / Ressources mobilisés	Utilisation concrète
Marketing écoute client	Compréhension des attentes des propriétaires et des locataires.
Management des relations commerciales	Gestion de la relation client et accompagnement des prospects.
Gestion de patrimoine	Compréhension des enjeux liés à la valorisation des biens immobiliers.
Management d'activités	Organisation des missions et suivi des dossiers locatifs.
Traitement numérique des données	Utilisation des logiciels SPI, Qeeps et Matterport.
Expression et communication	Rédaction des annonces immobilières et communication avec les clients.
Environnement économique	Compréhension du marché immobilier et de son fonctionnement.
Projet Personnel et Professionnel	Développement de la réflexion sur les compétences acquises.

Question 4 : Identifiez les qualités personnelles particulièrement utiles

La créativité s'est révélée utile dans la mise en valeur des biens immobiliers. La rédaction des annonces, le choix des photographies ou encore la réalisation des visites virtuelles nécessitaient de présenter les biens de manière attractive afin de susciter l'intérêt des futurs locataires.

La communication a également constitué une qualité essentielle. Les échanges quotidiens avec les propriétaires, les locataires et les candidats à la location m'ont permis de développer mon aisance relationnelle et ma capacité à adapter mon discours selon les interlocuteurs.

L'organisation a joué un rôle important dans le suivi des dossiers locatifs. La gestion simultanée de plusieurs biens nécessitait une bonne planification et un suivi rigoureux des différentes étapes.

J'ai également développé mon sens du service. Cette mission m'a permis de comprendre l'importance d'accompagner les clients, de répondre à leurs attentes et de leur apporter un suivi de qualité.

Enfin, l'autonomie a été particulièrement importante puisque j'ai progressivement été capable de gérer seule un nombre croissant de missions liées à la gestion locative.

Question 5 : Identifiez les points de réussite et les axes d'amélioration

Points de réussite

L'un de mes principaux points de réussite concerne la montée en autonomie que j'ai connue au cours de l'année. J'ai progressivement été capable de réaliser seule des missions telles que les estimations, les états des lieux, la création d'annonces ou encore le suivi des dossiers locatifs.

Je considère également comme une réussite ma capacité à développer une relation de confiance avec les propriétaires, les locataires et les candidats à la location. Les échanges réguliers avec ces différents interlocuteurs m'ont permis d'améliorer mes compétences relationnelles et mon sens du service.

Enfin, les missions de valorisation des biens immobiliers m'ont permis de développer des compétences concrètes en communication et en marketing, notamment grâce à la rédaction d'annonces et à la réalisation de visites virtuelles.

Axes d'amélioration

Je souhaite approfondir mes connaissances du marché immobilier afin d'améliorer encore davantage mes capacités d'estimation et d'analyse des biens.

Je souhaite également développer mes compétences commerciales afin d'être encore plus à l'aise dans la promotion des biens et dans les échanges avec les clients.

Enfin, je souhaite continuer à améliorer ma maîtrise des outils numériques et des techniques de communication digitale qui occupent aujourd'hui une place importante dans le secteur immobilier.

Question 6 : Au final, quelles compétences avez-vous développées et validées ?

Compétence développée

Assurer la gestion et le développement de la chaîne de valeur.

À travers mes missions en gestion locative, j'ai compris que la création de valeur repose sur l'ensemble des actions mises en œuvre pour répondre aux attentes des clients. La qualité des annonces, la réactivité dans les échanges, l'accompagnement des propriétaires et des locataires ainsi que la valorisation des biens contribuent directement à la qualité du service proposé par l'agence.

J'ai appris à participer à chacune des étapes du parcours client et à comprendre l'importance de chaque intervention dans la satisfaction finale des utilisateurs.

Cette compétence m'a permis de développer une vision globale du processus de création de valeur et du rôle joué par chaque acteur dans le développement de l'activité.

Question 7 : Repérez les traces (preuves) qui viennent attester de l'acquisition de cette compétence

Trace	Ce qu'elle démontre
Annonce immobilière réalisée	Ma capacité à valoriser un bien immobilier et à communiquer efficacement auprès des futurs locataires.
Visite virtuelle Matterport	Ma maîtrise des outils numériques utilisés pour améliorer l'expérience client et promouvoir les biens.
Estimation immobilière	Ma capacité à analyser un bien et à participer à sa valorisation.
État des lieux d'entrée ou de sortie	Ma participation au suivi du parcours locatif et à la gestion administrative des biens.
Dossier locataire constitué	Ma capacité à gérer un dossier de manière rigoureuse et à assurer son suivi.