

Entre Cabinet Bedin Immobilier et ses clients, plus de 40 ans de confiance



Fort de ses 60 agences, dont 13 à Toulouse, et de ses 43 ans d'existence, le Cabinet Bedin Immobilier a tissé une relation particulière avec ses clients. « Une relation de confiance », précise Julie Bedin Pouquet, la Directrice générale. La satisfaction client a toujours été au cœur de la démarche de l'entreprise. Les avis donnés par les clients soulignent en effet le professionnalisme des équipes, la réactivité dont elles font preuve, ou encore la qualité de l'écoute et de l'accompagnement à toutes les étapes du projet.

« Chaque avis reçoit une réponse personnalisée avec une recherche en interne de l'historique du client, développe Julie Bedin Pouquet (voir ci-dessous). Pour ceux qui, éventuellement, émettent un mécontentement, on se charge de les contacter afin de connaître les raisons, et nous essayons de trouver des solutions ensemble pour qu'ils gardent au final une bonne expérience de leur relation avec le réseau Cabinet Bedin. »

A l'origine de ce soin apporté à la satisfaction client, il y a un mode de fonctionnement participatif au sein de l'entreprise. Il se caractérise notamment par l'organisation d'Universités d'Entreprise. Tout au long de leur carrière, les collaborateurs sont formés et préparés



Ils ont fait confiance au Cabinet Bedin Immobilier

<p>Vendu par Les Demolabiles</p> <p>« Accompagnement sérieux et de bon conseil. La plateforme en ligne est très utile pour consulter les annonces rendus après chaque visite. »</p>	<p>Vendu par Sandrine Borelley</p> <p>« Excellente agence. Nous la recommandons sans réserve pour ses grandes qualités de suivi et son efficacité. »</p>	<p>Vendu par Tournefeuille</p> <p>« Relationnel et accueil parfait. Bien à dire, le Cabinet Bedin est une très bonne agence dotée de professionnels à l'écoute. »</p>	<p>Vendu par St Cyrille</p> <p>« Votre réactivité conclut en quelques jours et au-dessus de mes attentes. Promesse de vente claire et transparente, les acquéreurs et moi-même vendeur étions satisfaits lors de la signature chez le notaire. »</p>
---	--	---	--

au mieux pour aider le client dans son projet. Une démarche qui permet au Cabinet Bedin de se projeter dans le futur.

Le site internet, lui, a fait peau neuve. Le design a été repensé et la navigation fluidifiée. Accessible sur tous supports (mobile, ordinateur, tablette), il permet d'accéder simplement et rapidement à l'information recherchée. Et ainsi d'avancer efficacement dans son projet, en contactant les équipes de Cabinet Bedin.

« De nos jours, on travaille, on communique, on joue, on discute à travers nos smartphones, mais notre métier est avant tout un métier « d'humain » qui ne peut pas être remplacé par les écrans », ajoute Julie Bedin Pouquet, qui place « la reconnaissance de la valeur humaine au centre de la culture d'entreprise ». La recette du succès depuis plus de 40 ans.

INTERVIEW

Julie Bedin Pouquet : « Chaque client est unique »

Quelle importance donnez-vous aux avis clients ?

Le Cabinet Bedin Immobilier a, depuis sa création, toujours eu une démarche autour de la satisfaction client. Nous avons été le 1^{er} réseau certifié en norme ISO 9001 dans les années 2000. Nous n'avons pas poursuivi cette certification car cette norme ne fut plus exigée par nos clients et leur comportement a vite évolué du papier vers le digital. Notre stratégie « centrée client », a donc aussi dû s'adapter pour répondre à leurs besoins, tout en identifiant nos dysfonctionnements, permettant ainsi d'améliorer sans cesse notre efficacité.

Quels sont les avis les plus courants que vous recevez ?

Les avis portent souvent sur le professionnalisme, la réactivité, l'écoute et l'accompagnement de nos négociateurs/négociatrices sur la vente ou la recherche d'un bien.

Mais on note surtout que le ressenti des clients est différent en fonction des attentes au début de leur recherche. Chaque client est unique, chaque décision, chaque choix a une histoire...

Vous avez toujours privilégié un mode de fonctionnement participatif au sein de votre entreprise. L'intérêt que vous portez aux avis clients en est-il le logique prolongement ?

Pour nous, la reconnaissance de la valeur humaine est

au centre de la culture d'entreprise. C'est pour cette raison qu'en 2004 nous avons créé l'Université d'Entreprise Cabinet Bedin Immobilier qui forme, tout au long de leur carrière, nos collaborateurs au métier de négociateur immobilier. Investir dans la formation de nos équipes, c'est préparer l'avenir en adaptant les qualifications de nos négociateurs aux métiers de demain. La satisfaction client est clairement le fruit de cet engagement.

Quelles réalisations ou changements avez-vous opérés en raison de commentaires reçus de la part de vos clients ?

Nous remercions nos clients qui prennent le temps de donner leur avis. Chaque avis reçoit une réponse personnalisée avec une recherche en interne de l'historique du client. Pour ceux qui éventuellement émettent un mécontentement on se charge de les contacter pour connaître les raisons, nous essayons de trouver des solutions ensemble afin qu'ils gardent au final une bonne expérience de leur relation avec le réseau Cabinet Bedin. Vendre, acheter, louer ou confier un bien est un projet de vie, avec une histoire... Nous nous devons de respecter et d'accompagner ce projet de vie.

De manière plus générale, quelle relation entretenez-vous avec vos clients ?

Une relation de confiance avant tout... Le client est unique,

on se doit d'être transparent avec lui, en tant que professionnel on lui communiquera toutes les informations que nous avons en notre possession afin qu'il puisse prendre ses décisions en toute sérénité.

Un site internet est aujourd'hui la vitrine d'une agence immobilière. Quels sont les objectifs de la nouvelle version de votre site internet ?

Comme vous le dites, le site internet est la vitrine N°1 de notre réseau ! Nous l'avons repensé en fonction des nouveaux comportements des internautes, c'est-à-dire avant tout plus épuré, simple et transparent...

Le client doit accéder à l'information qu'il cherche très rapidement depuis son mobile, son ordinateur ou une tablette. Nous avons donc revu notre site vers plus de transparence et une fluidité de recherche afin de mieux répondre aux demandes de nos clients. Une fois qu'il a trouvé l'information, il aura envie de rentrer en contact avec nous, et là nos équipes prennent le relais pour comprendre le projet, les objectifs...

De nos jours, on travaille, on communique, on joue, on discute à travers nos smartphones, mais notre métier est avant tout un métier « d'humain » qui ne peut pas être remplacé par les écrans.



Julie Bedin Pouquet
Directrice générale.

ZOOM

■ Plus de 40 ans d'existence



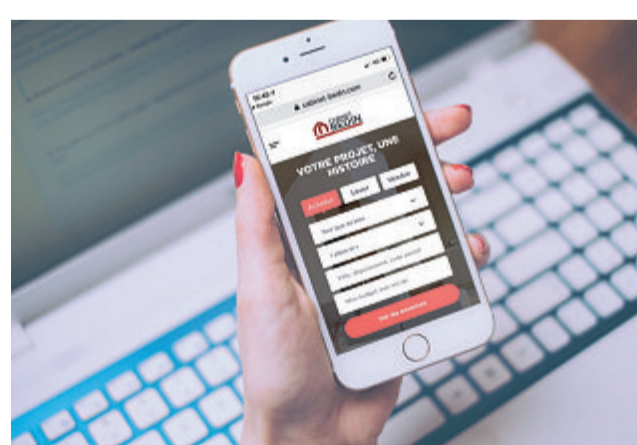
Le Cabinet Bedin dispose d'une expérience de 43 ans sur le marché immobilier. Créé en 1977 dans la région bordelaise par Yvette Bedin, l'aventure est aujourd'hui poursuivie par sa fille Julie Bedin Pouquet.

■ Un réseau de plus de 60 agences

Le Cabinet Bedin, c'est un réseau de plus de 60 agences, dont 13 à Toulouse et métropole. Plusieurs sont en cours d'ouverture. Une couverture qui en fait le deuxième réseau succursaliste de France en transaction.



■ Une stratégie « centrée client »



Le Cabinet Bedin met un point d'honneur à mettre le client au centre de ses préoccupations. A l'origine de ce soin apporté à la satisfaction client, il y a un mode de fonctionnement participatif au sein de l'entreprise, se caractérisant notamment par l'organisation d'Universités d'Entreprise.