



HÉLÈNE FERRARI Un service de valeur sur mesure

PAR RENÉ TALMARD

Hélène Ferrari est un conseil en immobilier atypique. Elle a développé la notion de service comme valeur ajoutée à son métier. Et au constat des attentes insatisfaites de certains clients, elle est arrivée à la conclusion qu'elle se devait de créer un nouveau modèle de prestations de service. Elle a donc réfléchi, avec comme excellent support le livre de Jean Gadrey et Philippe Zarifian « L'émergence d'un modèle du service », et a élaboré une méthode qui répond aux attentes de ses clients.





Parlez-nous de cet « atelier de haute couture des agences immobilières » et de cette notion de service que vous mettez en avant.

Hélène Ferrari : Pour nous, la valeur de service est un jugement : c'est le client qui détermine sa satisfaction du service rendu. Il s'interroge : Quels sont les services que j'attends ? Que m'apporteront-ils ? Comment serai-je accompagné ? Ensemble, nous répondrons à ces questions. Je dis bien ensemble, car notre service n'a de valeur que si le client participe activement à sa réalisation. Il s'exécute toujours en deux temps : 1. Découverte du client pour analyser ses besoins. 2. Action terrain, une fois le contrat clairement établi. En effet, le service n'existe que par l'appropriation que le client en fait et par l'accompagnement durable que notre agence réalise. Chez nous, le client est unique.

En quoi ce service se différencie-t-il des autres ?

HF : Il pourrait se démarquer soit en pratiquant des prix inférieurs à ceux des concurrents pour des avantages équivalents, soit en fournissant des avantages uniques qui font plus que compenser des prix plus élevés. Nous nous distinguons de nos concurrents par le service que nous offrons et que nous réalisons d'une manière qui sera appréciée comme telle par le client. La qualité d'un service se mesure à l'aune des ressources, des capacités d'innovation et des compétences qu'il faudra mobiliser pour répondre aux vœux du client. Il nous semble donc important de valider avec eux cette notion de « valeur raisonnable ». La valeur de notre service s'appuie sur une approche remarquable de la relation client, par un accompagnement et un soutien de qualité – ils n'ont affaire qu'à un seul interlocuteur. Il s'agit là pour nous d'affecter un service adapté à un besoin énoncé. Nous privilégions la qualité à la quantité.

Qu'en pensent vos clients ?

HF : Le plus simple est de lire ces deux témoignages récents : «Un grand merci à vous pour ce travail de fond qui est le premier dans son genre à parler à mon cœur : je reconnais ma maison et j'en suis émue. Toutes ces émotions si difficiles à communiquer autrement qu'en montrant ce petit château physiquement, vous avez su les transcrire en mots et images, vous l'avez compris et aimé, merci pour lui. EM»

« Nous produisons un service réel, c'est-à-dire quantifiable aux yeux du client. »

«Hélène bonjour, Je vous salue et vous félicite de l'enthousiasme, savoir faire et savoir être qui vous sont propres : votre personnalité séduit, influence et fascine. 2014 vous verra accomplir un travail en profondeur, de longue haleine, mais qui, j'en suis persuadé, vous apportera les fruits de la récompense associés à la réussite. Là où beaucoup échouent faute de charisme et de volonté, vous savez réaliser un projet jusqu'au bout. Grâce à votre pugnacité, volonté, foi, ainsi qu'une approche différente dans vos relations avec vos clients, je suis certain que les mois qui viennent seront les témoins de votre succès et d'une reconnaissance méritée. A bientôt le plaisir de vous revoir, mon épouse se joint à moi pour vous remercier et vous souhaiter tous nos meilleurs vœux pour cette année nouvelle. Amitiés MC».

agence@heleneferrari.com - Tél. : + 33 (0)9 62 50 14 15
www.heleneferrari.com