

**ERA Belgium**

# ►Profil et historique

ERA (Electronic Realty Associates), un groupement d’agents immobiliers de qualité spécialisés dans les biens résidentiels fait son entrée sur le marché belge de l’immobilier en 1995. Le réseau, fondé en 1972 aux Etats-Unis, est actif depuis 44 ans à l’échelon mondial.

ERA Belgium, qui ne travaille qu’avec des agents agréés par l’IPI, se distingue rapidement. Non content d’être le premier réseau immobilier doté d’un site internet qui présente l’ensemble de son offre, il établit une nouvelle norme au travers du développement d’un logiciel spécialisé qui permet l’échange quotidien des offres entre les agents affiliés, moyennant l’utilisation permanente des dernières technologies.

Aujourd’hui, ERA peut s’enorgueillir de regrouper 2.300agences immobilières indépendantes affiliées dans 33 pays et les Etats-Unis. A cette date, en 2016, ERA Belgium rassemble 110 membres.

# ►Les besoins du marché

Acheter ou vendre une maison est l’une des plus grandes décisions dans une vie et par conséquent, pour les personnes concernées, un processus souvent chargé d’émotion. En tant que propriétaire, vous ne vendez pas un tas de briques mais une tranche de vie. Comment traduire la valeur de votre maison et des souvenirs chers qui y sont attachés? Comment obtenir un dédommagement juste qui compense l’émotion de la séparation?

Quant à l’acheteur, il voit surtout l’aspect financier de la transaction. Il n’a pas encore de lien avec le bien et cherche la transaction la plus avantageuse pour lui.

Un processus de négociation est indispensable pour concilier les besoins de l’acheteur et du vendeur. L’achat ou la vente d’un bien immobilier n’est en effet pas une opération simple et exige une certaine connaissance juridique, technique et administrative du marché immobilier. Les agents immobiliers sont rôdés à cela et apportent une contribution précieuse au processus. Les agents ERA, notamment, disposent d’une panoplie de produits et de services leur permettant d’accompagner avec la plus grande efficacité le propriétaire durant la vente de son bien tout en touchant le plus grand nombre possible d’acheteurs.

Par ailleurs, ils répondent également au besoin des consommateurs de se rattacher à une marque, à un nom qui se démarque de préférence positivement de ses concurrents par son offre de produits et de services. En effet, la marque ERA se distingue, entre autres, par l’étendue de son réseau, l’efficacité de ses services et sa garantie de qualité.

# ►Services & produits de marketing

Les agents ERA proposent à leurs clients un éventail unique de produits et de services:

* **Guide des visites**: une brochure destinée au vendeur rassemblant astuces et conseils pour présenter au mieux sa maison aux visiteurs. Elle propose au vendeur une visite virtuelle de sa maison, étudiant minutieusement chaque détail au fil des pièces. Le vendeur se voit proposer une série de suggestions en quatre étapes essentielles afin d'embellir son bien.
* **Comparaison des services des agents:** brochure reprenant les questions que doit se poser tout vendeur pour comparer les services des agences et choisir le bon agent.
* **Système de renvoi:**présentation de maisons et de clients aux collègues situés en dehors de la région concernée et au-delà des frontières nationales.
* **Rapport de ventes:**document proposé au vendeur en vue d’un suivi approfondi. Il reprend un aperçu de toutes les démarches effectuées pour vendre rapidement et efficacement le bien. Il contient notamment: une reproduction de l’annonce en vitrine, des photos publiées sur le site et dans les annonces, un aperçu du nombre de consultations de l’annonce sur [www.era.be](http://www.era.be), une liste de données essentielles concernant la vente, un rapport des visites et des réactions des acheteurs potentiels, une énumération des actions entreprises pour faire avancer la transaction, etc.
* **Le réseau (inter)national ERA:** lorsqu’un client confie la vente de son habitation aux soins exclusifs d’un agent ERA, il bénéficie de l’avantage unique de voir son bien repris par un réseau d’agences ERA tant à l’échelon national ([www.era.be](http://www.era.be)) qu’européen ([www.eraeurope.com)](http://www.eraeurope.com)), voire mondial ([www.era.com](http://www.era.com)). De ce fait, le bien en vente est proposé directement ou indirectement à des millions d’acheteurs potentiels en Belgique, en Europe et dans le reste du monde, ce qui augmente considérablement les chances d’aboutir à une transaction réelle.
* Le **Plan de garantie ERA pour l’acheteur®** est un service exclusif des agents ERA. Il garantit le fonctionnement des installations mécaniques et appareils intégrés dans l’habitation ou leur remplacement si la réparation se révèle impossible. Cette garantie et la sécurité supplémentaire qu’elle offre accroissent la valeur de l’habitation. De plus, elles augmentent les chances de vente rapide. Le Plan de garantie pour l’acheteur®  est valable 16 mois à partir de la signature du compromis de vente sous seing privé et est transmis au client sous la forme d’un certificat doté d’un numéro de dossier unique.
* La **Salle d'Attente – Acheteurs**: un service destiné aux personnes souhaitant mettre leur habitation en vente. Toutes les personnes souhaitant vendre leur bien peuvent voir sur l'internet combien d'acheteurs inscrits chez ERA cherchent une habitation de ce type. En encodant le code postal, le nombre de chambres à coucher et le prix de vente escompté, les propriétaires peuvent voir combien d'acheteurs potentiels à la recherche de leur type d'habitation sont inscrits auprès d'agents ERA.
* **Mariages**: service unique qui compare les desiderata d’un client à l’ensemble des biens offerts et vice-versa, à savoir la comparaison d’un bien venant d’être mis en vente aux desiderata de l’ensemble des candidats acheteurs. Les acheteurs potentiels sont régulièrement informés par courrier ou par e-mail des biens dont les caractéristiques correspondent à leurs critères.
* **Plan d’action marketing:** stratégie de vente du bien élaborée sur mesure par l’agent ERA. Sur la base de ses constatations, celui-ci compose la panoplie idéale d’instruments de marketing et la combinaison de supports optimale pour favoriser une vente rapide et efficace du bien.
* L’analyse de marché comparative **ERA** donne au vendeur une vision claire de la situation du marché. A l’aide de cette analyse de marché comparative, l’agent détermine un prix de vente correct et un plan d’action marketing sur mesure. L’analyse de marché comparative comporte quatre volets: (1) une enquête qualitative et comparative qui consiste à comparer le bien mis en vente avec des biens comparables du point de vue de la superficie, de l’âge, de l’état, de l’équipement, du prix demandé et proposé, de la durée de la vente, etc. L’agent ERA dispose à cet effet des données nécessaires et d’une connaissance approfondie des prix et de l’évolution des prix dans la région concernée. Selon les conclusions, l’agent procède à (2) un calcul de prix réaliste et à (3) une évaluation des perspectives de vente (avec quelle facilité le bien se vendra-t-il? De quels éléments faut-il tenir compte?). Enfin, le vendeur reçoit (4) un rapport détaillé.
* **Systèmes de sondage du marché:**méthodes permettant d’évaluer les éventuelles intentions de vente.
* Le **Mailing ERA au voisinage** est un service ciblé d’ERA. Des études de marché et notre expérience nous ont effectivement montré que le bouche à oreille était un élément clé en vue de la vente rapide d’une habitation. Pour cette raison, ERA informe les voisins directs de la mise en vente du bien par l’envoi de cartes postales informatives dans un mailing. De cette manière, les voisins peuvent prévenir à temps leurs connaissances, amis ou les membres de leur famille éventuellement à la recherche d’une habitation dans cette région et participer au choix des nouveaux habitants de leur quartier. De son côté, le vendeur a l’assurance d’une diffusion maximale de l’information.
* **Cartes postales:** mailing informatif destiné à renforcer la notoriété des agences ERA.
* La **présentation bureau ERA** est la traduction concrète des services que l’agent ERA propose à son client. Elle présente des exemples de la gamme complète de produits et services de marketing garantissant une vente rapide et efficace que seuls les agents ERA sont à même d’offrir au vendeur et à l’acheteur tout au long du processus de vente.
* L'**obligation de service ERA** est un accord écrit dans lequel l’agent ERA garantit, lorsqu’une vente exclusive lui est confiée, l’éventail de services qu’il a promis lors de l'entretien de mise en vente. L’agent ERA écrit noir sur blanc les démarches qu’il entreprendra en vue d’une vente optimale du bien et peut être évalué sur le respect de ses engagements.

Par l’obligation de service, l’agent ERA s’engage notamment à:

* + - réaliser une estimation véridique du bien immobilier;
		- fournir au client tous les conseils pratiques afin de l’aider à présenter le bien immobilier sous son meilleur jour;
		- réaliser un programme de marketing intensif: insertion d’annonces dans la presse locale et/ou nationale, introduction du bien du vendeur dans le système d’échange ERA et sur l'internet, envoi d’un mailing au voisinage, etc.
		- proposer un Plan de garantie ERA pour l’acheteur® lorsque le bien entre en considération à cet effet;
		- effectuer une présélection des acheteurs potentiels;
		- prendre des contacts réguliers avec le vendeur afin d’évaluer les réactions des acheteurs potentiels, de commenter les actions de marketing et de discuter de la suite de la mission.
* Les **plaques d’affichage extérieur et les affiches ERA** sont faites pour être vues, attirant davantage d’attention sur le bien en vente.
* **Avis de déménagement:** des avis sous forme de carte postale avec la photo et l’adresse de la nouvelle maison remplacent les traditionnelles cartes de la poste.
* **Chèque d’estimation de la valeur:**pour une estimation gratuite de la valeur de la maison.
* Le **site web ERA** [http://www.era.be/](http://www.era.be)([www.era.be](http://www.era.be)) présente à tout moment l’offre la plus actuelle des agents ERA. De plus, ceux-ci échangent quotidiennement les offres et les demandes au moyen du logiciel MOVE!. Les acheteurs intéressés peuvent chercher sur le site la maison de leurs rêves à l’aide de mots clés à compléter dans une fiche ou du moteur de recherche géographique unique d'ERA. Ils peuvent faire part de leur intérêt pour un bien par e-mail ou noter leurs souhaits dans une fiche de recherche qui sera envoyée à l'agent concerné.

Les agents ERA secondent avec compétence leurs clients dans les formalités légales et les questions juridiques, techniques et administratives souvent complexes qui accompagnent la vente ou l’achat de biens immobiliers. Sont notamment concernés le Vlaamse Wooncode, le décret sur l’aménagement du territoire, le Bodemattest, etc. Par ailleurs, le réseau d’agences ERA et le ServiCenter offrent plusieurs avantages supplémentaires aux membres. En voici quelques-uns:

* Echange mutuel de connaissances et diffusion d’informations entre agences ERA tant nationales qu’internationales
* Cours et formations destinés spécifiquement aux agents et organisés à l’échelon central par le ServiCenter ERA
* Appui à la gestion
* Etalonnage des performances
* Appui à l’élaboration d’un plan commercial
* Analyse de marché stratégique.

Image d’ERA :

ERA demande toujours à ses clients leurs opinions d’agent immobilier à savoir s’ils sont satisfaits du service. Les clients ont donné aux agents immobiliers d’ERA une moyenne de 9 sur 10 pour le service et 98 % des clients ont indiqué qu'ils recommanderaient l'ERA immobilier à leurs relations.