



DOSSIER DE PRESSE

SEPTEMBRE 2014

« On apprend à connaître les gens, on entre un peu dans leur vie privée, on vit avec eux des moments importants : acheter ou vendre un bien n'est jamais anodin. La satisfaction de la mission bien accomplie est notre principale récompense. »

Anna Susswein

Table des matières

Un savoir-faire au service du client	3
Pourquoi UNIVERSAL est différent ?	3
Des employés au service du client.....	4
Les équipes de collaborateurs	4
Une directrice derrière ses équipes	5
Une communication au service du client	6
Le site internet de l'agence	6
Les réseaux sociaux.....	6
Toutes les opportunités possibles	6
Nouveau concept : <i>Universal Café</i>	7
Les agences Universal en Belgique et ailleurs	8

Un savoir-faire au service du client

Le nombre d'agences immobilières sur le territoire belge avoisine les 4.000. Elles font partie intégrante de notre environnement quotidien. Qui n'a pas un jour ou l'autre eu besoin de recourir aux services d'un agent immobilier ? Mais investir dans l'immobilier, acheter, vendre ou louer ne s'improvise pas. Il faut un accompagnement sur mesure.

UNIVERSAL ouvre la voie à une nouvelle génération d'agents immobiliers et donc à une nouvelle vision du métier. Présent surtout à Bruxelles (avec 22 agences créées en 6 mois !), Universal, sous la houlette d'une nouvelle équipe managériale imprime déjà sa marque dans le milieu.

En quoi UNIVERSAL est-il différent ?

Incontestablement, Universal se différencie des autres acteurs du secteur, avec pour moteur sa volonté d'innover. En voici quelques exemples :

- Un réseau privé d'agences qui gère en commun un portefeuille de biens de secteurs différents
- Un souci permanent de comprendre les besoins du client et d'y répondre spécifiquement
- Un accompagnement de proximité sur mesure
- La gratuité du certificat de Performance Energétique des Bâtiments
- La mise en place de partenariats divers (Bo Concept, Record Bank) au bénéfice du client
- Des innovations constantes dans le service à la clientèle, tout récemment avec la création de *l'Universal Café* (voir p.6)
- Un rayonnement dans tout Bruxelles grâce aux agences présentes dans toutes les communes
- Des agences plus spécifiques dédiées à des marchés plus pointus (une agence à Paris pour les Français désireux de venir à Bruxelles, l'agence Prestige ou l'agence Projet Neuf).

Des employés au service du client

Les équipes de collaborateurs

Pour mener à bien l'ensemble de ses objectifs proactifs, les dirigeants d'Universal s'entourent d'une constellation d'équipes, composées de 70 collaborateurs (12 en back office), tous relativement jeunes (moyenne d'âge : 30 < 40 ans).

Ils possèdent des compétences pluridisciplinaires et disposent d'une excellente maîtrise des quartiers où se déroulent leurs missions. Les commerciaux de la société font leur maximum pour faire aboutir toute négociation en la mettant en adéquation avec les besoins du client.



Une directrice derrière ses équipes

Pour animer et diriger l'ensemble de ses équipes, une femme, dynamique et entreprenante, Anna Susswein qui explique très bien la philosophie de l'enseigne: *« Nous entendons privilégier le lien local. Raison pour laquelle chaque agence est animée par des collaborateurs ayant une excellente maîtrise de l'environnement où ils vivent au quotidien. Ils connaissent parfaitement les styles et attentes des habitants, les commerçants, les acteurs locaux. Afin d'assurer la gestion de nos agences locales, nous engageons prioritairement du personnel issu de leur quartier d'implantation. Et ainsi, nous sommes particulièrement fiers de générer de l'emploi à la clé ».*



Agent immobilier depuis 1990, elle a été désignée directrice générale d'Universal en janvier 2014. Bruxelloise, jeune grand-mère de 8 petits-enfants, autodidacte, elle dispose d'une solide réputation dans le monde immobilier belge.

Désormais, Anna Susswein organise et coordonne le travail de l'ensemble des agences *Universal* et des collaborateurs, tout en continuant à jouer son rôle d'agent immobilier. Elle veille avec soin aux questions de déontologie et d'éthique tant vis-à-vis des clients - promoteurs, propriétaires, acheteurs et locataires - que des confrères.

Une communication au service du client

Le site internet de l'agence

www.universal.be est un des éléments clés d'une communication efficace et directement au service du client. **Très ergonomique**, le site de Universal permet d'effectuer des recherches ciblées, de configurer des alertes, de contacter directement les collaborateurs et bien sûr de retrouver l'une des 23 agences actuellement en activité.

Les réseaux sociaux

Mais Universal franchit un pas de plus avec les réseaux sociaux, aujourd'hui incontournables. En étant présente sur **Facebook, Twitter, Pinterest, YouTube, Instagram et LinkedIn**, Universal privilégie un accès direct de l'information dont les clients ont besoin, ce qui leur facilite grandement la vie. Les annonces y sont diffusées immédiatement et lisibles par tous. La force du réseau Universal ? Des agences de quartier qui ont une connaissance pratique de leur périmètre et qui sont en perpétuelle connexion entre elles et avec les clients.

Toutes les opportunités possibles

Dans le but de répondre au mieux à l'attente de la clientèle d'aujourd'hui, Universal s'est donné pour mot d'ordre de prendre au bond chaque nouvelle opportunité afin d'améliorer la qualité des services proposés mais aussi afin d'anticiper les demandes qui évoluent sans cesse dans notre monde actuel. De nouveaux projets sont donc en train d'être pensés et développés. De quoi surprendre encore dans les mois à venir. Ou comment décliner autrement une offre déjà riche de sens.

UNIVERSAL

Café

Nouveau concept : *Universal Café*

Une des forces d'Universal étant la proximité, la marque tient effet à rester au service du client et ce, de façon nouvelle et créative. Et développe ce faisant des idées qui sont en passe de révolutionner la profession d'agent immobilier. Le savoir-faire se traduit ici en savoir-être.

La première de ces nouveautés a vu le jour le 15 septembre 2014. Universal a en effet mis en place **un concept unique en Belgique** et l'a concrétisé : c'est l'*Universal Café*.

Concrètement, il s'agit d'un espace de petite restauration ouvert à tous et où les consommateurs pourront, tout en buvant un café ou en dégustant une salade, surfer gratuitement sur internet, échanger et prendre connaissance de l'actualité immobilière en Belgique mais aussi à l'étranger en discutant avec des professionnels qui connaissent leur métier.

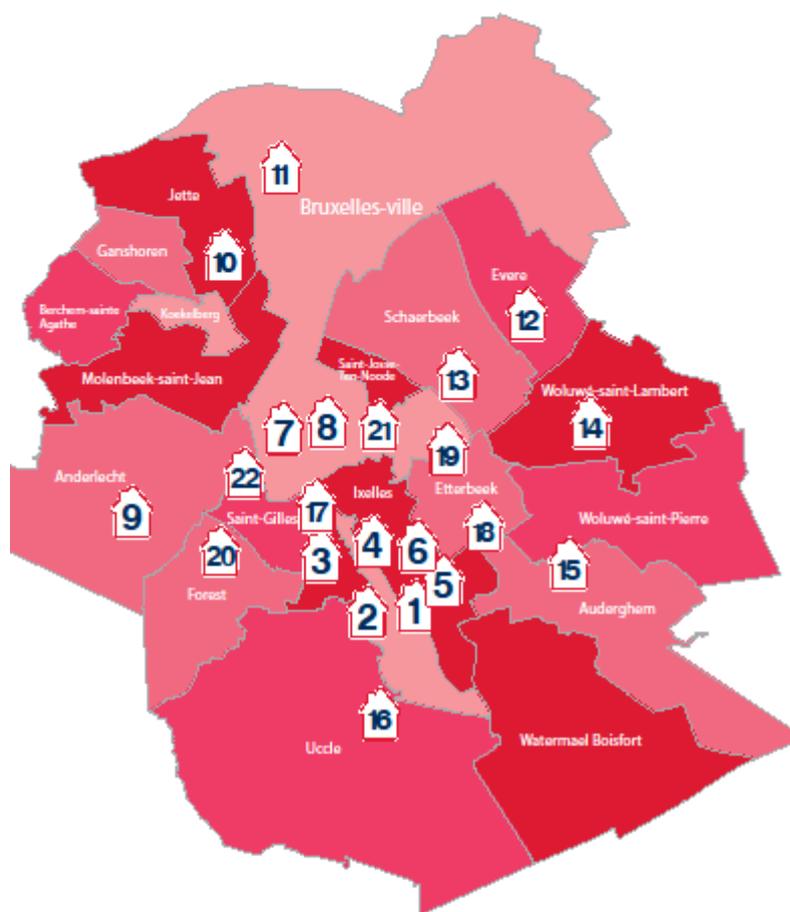
Quels en sont les principaux avantages ? Du lundi au vendredi, si un client (ou client potentiel) a besoin d'informations sur un bien à louer ou à acheter, s'il recherche des informations sur un quartier avant d'y habiter, **il y trouvera les réponses aux questions qu'il se pose**. Des agents indépendants IPI (membres de l'Institut des Professionnels de l'Immobilier) seront à sa disposition dans cet espace à la fois interactif et convivial. Car tout un chacun peut entrer par simple curiosité au 24 de la rue Defacqz à Ixelles.

Pourquoi Ixelles ? Parce que Bruxelles est et restera le point central du réseau et que l'agence Universal **Head Office** se tient non loin de là, au n° 180 de l'avenue Louise. Tout comme l'agence **Universal Prestige** (davantage dédiée aux biens qui séduisent les Français) et **Universal Projet neuf**.

Avec ce « café », Universal veille à se rapprocher de ses clients et à leur faire profiter d'une façon différente mais complémentaire de l'expérience de ses collaborateurs.

Les agences Universal en Belgique et ailleurs

22 AGENCES UNIVERSAL À BRUXELLES...



- 1** UNIVERSAL Head Office
Av. Louise 180 - 1050 Ixelles
- 2** UNIVERSAL Brugmann
Pl. G. Brugmann 5 - 1050 Bruxelles
- 3** UNIVERSAL Saint-Gilles
Ch. de Waterloo 396 - 1060 St-Gilles
- 4** UNIVERSAL Châtelain
Rue Acqueduc 47 - 1060 St-Gilles
- 5** UNIVERSAL Projet Neuf
Av. Louise 163 - 1050 Ixelles
- 6** UNIVERSAL Prestige
Av. Louise 481 - 1050 Ixelles
- 7** UNIVERSAL Centre
Bd. M. Lemonnier 115 - 1000 Bruxelles
- 8** UNIVERSAL Sablon
Rue Lebeau 3 - 1000 Bruxelles
- 9** UNIVERSAL Anderlecht
Rue de Veeweyde 3 - 1070 Anderlecht
- 10** UNIVERSAL Jette
Bd de Smet de Nayer - 1070 Jette
- 11** UNIVERSAL Laken
Rue A. Stevens 96 - 1020 Laken
- 12** UNIVERSAL Evere
Av. Henri Conscience - 1140 Evere
- 13** UNIVERSAL Schaerbeek
Av. du Diamant 1 - 1030 Scharbeek
- 14** UNIVERSAL Woluwé
Av. G. Henri 174 - 1200 Woluwé-st-Lambert
- 15** UNIVERSAL Auderghem
Rue E. Henrard 12 - 1160 Auderghem
- 16** UNIVERSAL Fort-Jaco
Ch. de Waterloo 1329 - 1180 Uccle
- 17** UNIVERSAL Les Marolles
Rue Haute 219 - 1000 Bruxelles
- 18** UNIVERSAL Etterbeek
Av. de la Chasse 20 - 1040 Etterbeek
- 19** UNIVERSAL International Agency
Rue Archimède 41 - 1000 Bruxelles
- 20** UNIVERSAL FOREST
Rue Pieters 9 - 1190 Forest
- 21** UNIVERSAL CENTRE-ROGIER
Rue de Laeken 69 - 1000 Bruxelles
- 22** UNIVERSAL Albert
Ch. d'Alsemberg 136 - 1600 St-Gilles

MAIS AUSSI...

BELGIQUE

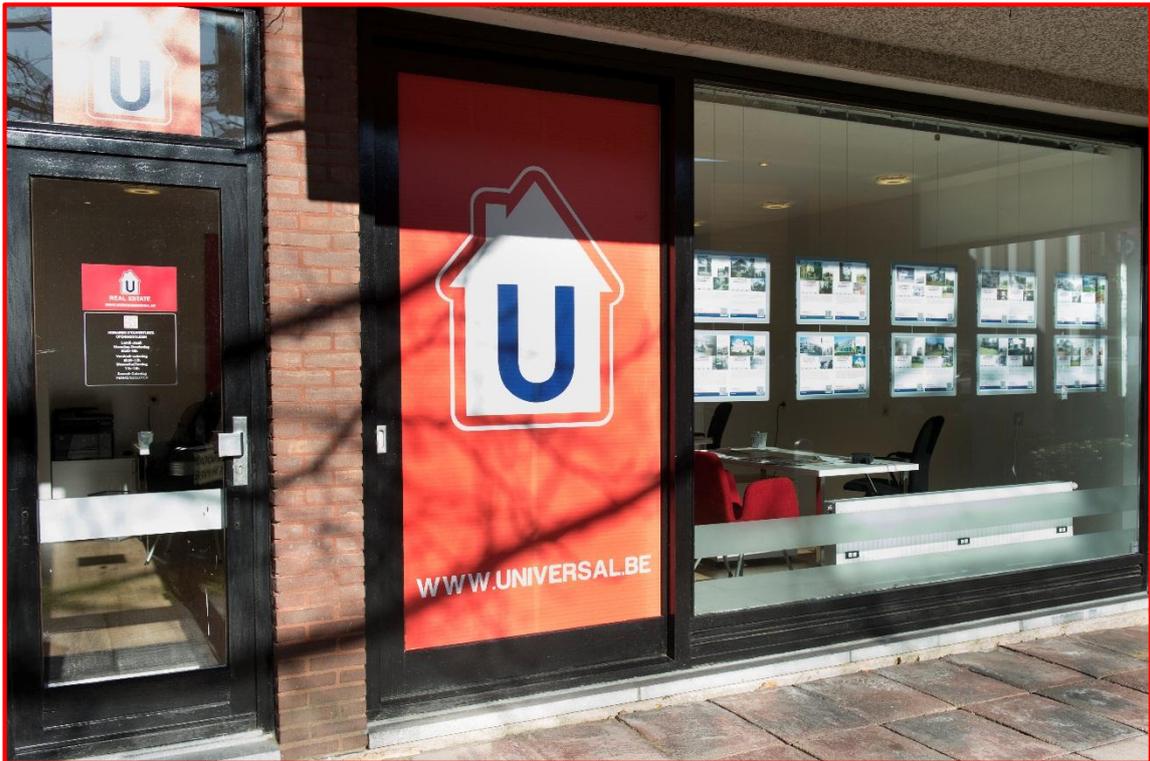
- U** UNIVERSAL WATERLOO
Ch. de Bruxelles 212 - 1410 Waterloo
- U** UNIVERSAL WEMMEL
De Limburg Stirumlaan 92 - 1780 Wemmel
- U** UNIVERSAL ANVERS
Sint-Jorispoort 37 - 2000 Anvers

FRANCE

- U** UNIVERSAL PARIS
16, Pl. Vendôme - 75001 Paris

ITALIE

- U** UNIVERSAL VENISE
Cannaregio 2915 cap 30121
- U** UNIVERSAL CÔME
Via Guglielmo Marconi 25 - 22010 Moltrasio







Pour toute information complémentaire

Agence Universal

Anna Susswein – 0485/333 327

FL Consult – Bureau de communication

Florence Legein – 0477/425 925

Michel Grossmann – 0477/337 302