

→ **le webcast**  
de l'immo.



avec Sébastien  
Tedesco

## → le webcast de l'immo.



**animé par Julien Cordier**

Responsable partenariats

Saison 1

Épisode 2

### **Psychologie de la confiance**

Les 5 erreurs qui font fuir  
les vendeurs.

# SOMMAIRE

leboncoin immo

**01** Vous êtes jugé sur la relation,  
pas sur l'exécution

---

**02** Transparence : vos clients  
ont besoin de pédagogie

---

**03** La "bienveillance radicale"  
confiance+franchise

---

**04** L'agent "coach décisionnel":  
posez des questions, dissiper le  
brouillard

---

**05** Les "4D" revisités :  
les 4 deuils du vendeur

**06** "On pardonne l'erreur,  
pas l'absence"

---

**07** Les 5 erreurs qui font fuir  
les vendeurs

---

**08** Le cercle de l'immo :  
rejoignez la communauté

---

**09** Le mot de la fin

# 01

## **Vous êtes jugé sur la relation,** pas sur l'exécution.

- Les clients reconnaissent généralement que vous “fait le job” sur les livrables (estimation, visites, diffusion).
- Pourtant, la perception reste mitigée car l'attente principale est relationnelle : proximité, transparence, sentiment d'être accompagné.
- Paradoxe : l'agent pense être jugé sur l'exécution, le client juge surtout l'expérience vécue.



## 02

# Transparence : vos clients ont besoin de pédagogie.

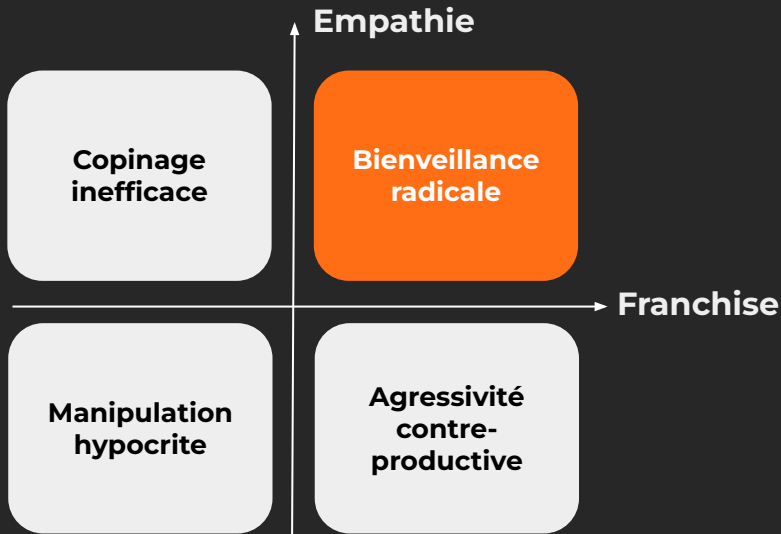
- Historiquement, l'agent détenait l'information ; aujourd'hui, les portails et le digital ont rééquilibré le pouvoir côté client.
- La transparence est bénéfique : plus de détails = leads plus qualifiés (à condition d'un bon suivi).
- La valeur ajoutée de l'agent devient : expliquer, contextualiser, rendre le client plus compétent pour qu'il s'approprie la stratégie.



## 03

# La “Bienveillance Radicale” : confiance + franchise.

Sébastien explique une matrice simple :

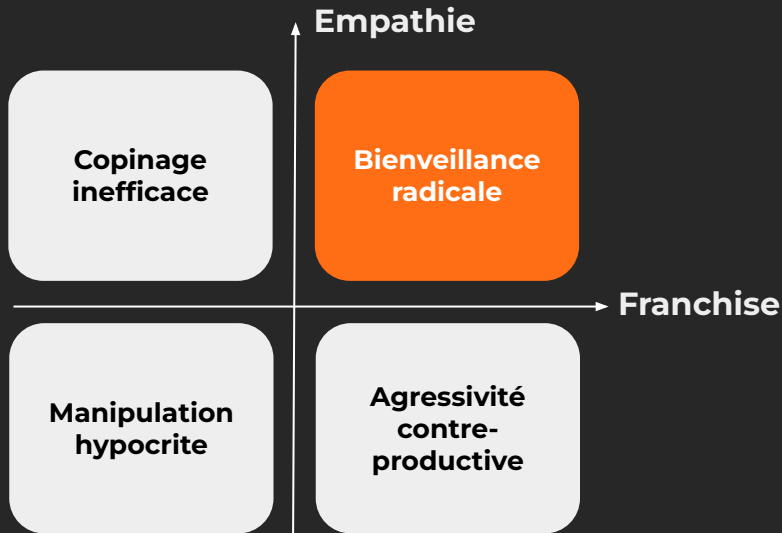


1. Confiance forte + franchise = **“copinage inefficace”**  
(on n’ose pas dire ce qui doit être dit)
2. Confiance faible + franchise = **“manipulation hypocrite”**  
(sensation d’infos tronquées)
3. Confiance faible + franchise = **“agressivité contre-productive”**
4. Confiance forte + franchise = **“bienveillance radicale”**

## 03

# La “Bienveillance Radicale” : confiance + franchise.

Sébastien explique une matrice simple :



→ Message clé :

Vouloir convaincre crée de la résistance ;

comprendre et créer une alliance facilite l'adhésion (notamment sur le prix, la stratégie, les ajustements).



# 04

leboncoin immo

L'agent "coach décisionnel" :  
**posez des question,  
dissiper le brouillard.**

- Adoptez une posture de coach : poser des questions ouvertes pour comprendre le projet de vie, pas juste le prix.
- Deuxième rôle : dissiper le "brouillard" émotionnel (trop d'émotions + trop d'infos).
- La data (ex : leboncoin Immo) a de la valeur si elle est locale, actuelle, hyper contextualisée : le vendeur veut un expert de proximité.



# 04

L'agent "coach décisionnel" :  
**posez des question, dissiper le brouillard.**

## Les 5 étapes du cycle émotionnel du changement





# 05

leboncoin immo

## Les “4D” revisités : les 4 deuils du vendeur.

- Sébastien oppose les “4D” classiques (divorce, décès, dettes, déménagement) à sa lecture : les 4 deuils du vendeur :
  - a. souvenirs
  - b. relations (voisins, quartier, école...)
  - c. habitudes (trajets, routines...)
  - d. financier (notamment pour ceux qui revendent en 2025-2026 après achat 2021-2022)
- Il relie le décalage prix attendu / prix marché à l'effet de dotation : on s'associe à la valeur de son bien, donc on vit l'écart comme quelque chose de personnel (voir page 11)
- Le rôle de l'agent : nommer, expliquer, accompagner ces mécanismes pour réduire les blocages.

05

leboncoin immo

## Les "4D" revisités : les 4 deuils du vendeur.



SOUVENIRS



RELATIONS



HABITUDES



FINANCES

## Les “4D” revisités : les 4 deuils du vendeur.

Le coût de renoncer à un bien surpasse le plaisir de l'acheter (aversion à la perte)

Plus le délai de détention est long plus l'auto-association est forte

Les propriétaires d'un bien ont tendance à s'associer à celui-ci et à ses caractéristiques.

Etant donné qu'il y a plus de caractéristiques positives que négatives dans un bien et qu'elles sont plus visibles de son propriétaire que d'un éventuel acheteur, cela crée un écart d'évaluation d'autant plus grand.



## 06

“On pardonne l’erreur, pas l’absence” :  
**le suivi est une preuve de confiance.**

- Vous gérez 10–20 mandats, le vendeur n’en vit qu’un — il attend donc beaucoup plus de proximité.
- Le suivi sert à rassurer et à rendre visible ce qui est fait.
- Documentez la vie du mandat via une conversation dédiée (ex : WhatsApp) et/ou des récap réguliers ; l’IA peut aider à produire rapidement des comptes-rendus (vendeur/acheteur).





# 07

## Les 5 erreurs qui font fuir les vendeurs.

- Croire que l'expertise suffit à créer de la valeur  
**Solution** : Apporter de la pédagogie, pas seulement des chiffres
- Donner une information partielle ou édulcorée  
**Solution** : Pratiquer une transparence claire et assumée
- Imposer une stratégie au lieu de la faire comprendre  
**Solution** : Faire émerger les décisions par le questionnement
- Disparaître entre deux temps forts du projet  
**Solution** : Installer un rythme de communication rassurant
- Traiter la vente comme un acte rationnel  
**Solution** : Accompagner les émotions et les étapes de transition



08



**Rejoignez plusieurs milliers de membres à travers la France.**

Avec le Cercle de l'Immo, vous pourrez partager votre expertise terrain tout en bénéficiant d'informations exclusives et d'analyses issues de nos études de marché dédiées à l'immobilier.

**[Rejoignez-nous pour plus de conseils](#)**



C'est un plaisir de vous partager ce Guide récapitulatif.

Nous espérons avoir répondu à vos attentes au sujet de la "Psychologie du vendeur".

Pour celles et ceux qui souhaitent en savoir plus sur l'univers de Sébastien Tedesco, envoyez lui un e-mail [ICI](#) ! :)

A bientôt !

# MERCI.

leboncoin immo



avec Sébastien  
Tedesco

## → le webcast de l'immo.



animé par **Julien Cordier**  
Responsable partenariats

Saison 1

Épisode 2

**Psychologie de la confiance**  
Les 5 erreurs qui font fuir  
les vendeurs.