



“

Réinventer nos métiers pour mieux servir nos clients.”

LAURENT CASTELLANI,
Président Services
immobiliers aux entreprises



“

Dans un contexte tendu, 2015 sera l'année d'un nouvel élan pour accompagner nos clients : les équipes du Property management vont faire évoluer leurs métiers vers plus de services à valeur ajoutée grâce à des formations et des outils adaptés.”

BERTRAND COTÉ, Président-Directeur général Property management

SERVICES IMMOBILIERS AUX ENTREPRISES

Nexity, dans le cadre de ses activités de Services immobiliers aux entreprises, a développé une vision qui repose sur cinq piliers : Keops-conseil et transactions, expertise, conseil en aménagements et travaux, consulting et Property management. Ces métiers, très impactés par l'attentisme actuel des entreprises, reposent sur une économie extrêmement tendue. Le marché de la transaction, lui, est particulièrement atone et nous n'avons pas encore eu l'occasion de déployer tous les services associés comme le consulting. Zoom sur le Property management, un métier qui évolue. Entretien avec Bertrand Coté.

Le plan de transformation mis en œuvre en 2013 touche à sa fin, et les équipes du Property management envisagent 2015 avec confiance et restent très mobilisées.

Nos clients évoluent à plus d'un titre : patrimoine de plus en plus dispersé, demandes de services de plus en plus exigeantes, voire annexes à notre cœur de métier, volatilité des occupants... En complément de nos mandats de gestion économique des actifs, ils attendent de notre part une prestation de « superconcierge » à destination de leurs occupants, qu'ils veulent fidéliser. Conséquence : nos métiers mutent vers plus de

gestion physique des actifs, et plus de services associés.

La feuille de route des équipes du Property management s'articule autour de deux priorités : **développer des activités de vente additionnelle**, c'est-à-dire hors mandats, ou imaginer de **nouvelles offres** afin de diversifier notre chiffre d'affaires ; **gagner en efficacité** et industrialiser certaines tâches tout en conservant une interface de qualité mieux adaptée à nos différents interlocuteurs. Pour accompagner ces évolutions vers plus de services, nous imaginons un Property management « 0 papier », porté par

nos outils informatiques. Cet environnement induit aussi de changer nos pratiques professionnelles. Pour cela, de nombreuses formations visant à partager « l'esprit de services », la gestion de client en situation difficile et adopter ensemble une nouvelle posture sont prévues.

Enfin, pour élargir notre prisme d'activité, il nous faudra **étouffer nos équipes de nouvelles compétences, savoir les intégrer et leur transmettre nos savoir-faire existants.**

Nous avons donc devant nous l'opportunité de réinventer nos métiers !