



SITE DE FORMATION

Centre de Formation et de Promotion

9 rue Luc Dessante
55290 Montiers sur Saulx

@ cfp.grandest@mfr.asso.fr

07 68 19 17 03

Public

Ouvriers et Artisans Intervenant chez les Particuliers

Effectif

12 personnes maximum

Pré requis

Aucun prérequis

Durée

1 journée

Date

A définir

Délai d'accès

Nous consulter

Lieu

En interne : dans nos locaux
En externe : sur site client ou autre lieu convenu

Modalité

Formation en présentiel

Intervenant

Formateur expérimenté en vente / commerce

Tarif

En individuel : 130 euros TTC / personne
Groupe : 1 200 euros TTC

Accessibilité handicap



Bâtiment aux normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite

Accessibilité de la formation: nous consulter pour vérifier la faisabilité de la session

Statut

- Autre
- Apprentissage - max.30 ans
- Contrat de professionnalisation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Adapter sa posture professionnelle
- Réagir face à différentes typologies de clients
- Gérer des situations diverses et complexes
- Communiquer sur son métier et son entreprise



MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Méthode interactive et démonstrative
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques
- Mise en situation : applications concrètes , études de cas ...
- Prise en compte des attentes et des besoins des participants



ÉVALUATION

- Évaluation formative
- Évaluation à chaud de la formation
- Questionnaire de satisfaction



VALIDATION

- Certificat de réalisation de formation

DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT SUR LE CHANTIER



CONTENU

Faire preuve de professionnalisme dès la prise de contact

- Expliquer le déroulé du chantier, les difficultés ou limites rencontrées et la façon dont ces freins ont été levés ...

Repérer les clés d'une relation client de qualité durant la réalisation du chantier

- Identifier et comprendre la(les) demande(s) selon : l'environnement, l'état physique et psychologique du client
- Gérer des consignes variées et parfois contradictoires
- Exprimer ses difficultés, oser dire « je n'ai pas compris »
- Adapter sa posture et son vocabulaire au client ..

Identifier les grandes "catégories" de clients et s'adapter

- Se repérer dans les différentes typologies-clients.
- Etablir des relations positives avec le client, créer un climat agréable (relation de confiance, relation empathique, approche rogérienne)

Adapter sa posture professionnelle à l'environnement et au contexte

- Interagir avec des tiers (familles, voisin, etc.) si besoin
- S'adapter et faire preuve de souplesse lors de l'intervention. Poser des limites.

Repérer les points de satisfaction, traiter et prévenir les mécontentements tout au long du chantier

- Vérifier la concordance de la réponse par rapport aux attentes décelées, à la demande exprimée
- Analyser la pertinence de ces remarques.
- Répondre, exprimer son point de vue avec assurance sans l'imposer...