

## PROGRAMME DE FORMATION :

Les points forts de la formation :

- ✓ Une formation adaptée à la pédagogie des stagiaires.
- ✓ Exercices ludiques pour sensibiliser les participants au rôle du comportement dans la relation client.
- ✓ Sensibilisation sur les bonnes pratiques du métier

### 1) Maitriser son image et son savoir- être tout au long des travaux :

- Intégrer les différents enjeux du technicien (Tavaux + fidélisation)
- Maitriser les 4 x 20, dès les premiers instants de la relation
- Réussir la prise de contact
- Associer professionnalisme et comportement

### 2) Savoir représenter son entreprise

- Fidéliser le client en personnalisant la relation
  - Savoir gérer les différents types de clients
  - S'affirmer en douceur et avec diplomatie
  - Gérer les différentes réclamations
  - Etre orienter « solutions » durant tous les travaux
  - Avoir l'esprit d'équipe
- **Renforcer l'image de l'entreprise avant de partir :**
    - Maitriser le bilan « fin de chantier » et la prise de congé, dernier contact avec le client.
    - Connaître les enjeux commerciaux de son entreprise
    - Mettre en action les différentes actions commerciales

- **Plan d'action individualisé**

#### OBJECTIF DE LA FORMATION :

Identifier et adopter les bonnes pratiques comportementales chez un particulier

#### PUBLIC :

Toute personne intervenant chez un particulier

#### PRE REQUIS :

Aucun

#### MOYENS PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques, échanges d'expérience, simulation de situations, jeux de plateau  
Création de bonnes pratiques.  
Support de formations remis à la fin de la journée.

#### INTERVENANT :

François LEMAIRE ou équipe ALTHAÏS  
DEVELOPPEMENT

#### SANCTION DE LA FORMATION :

Évaluation des acquis, attestation de présence

#### DUREE :

1 Jour  
7 heures

#### Lieu :

A définir

#### Coût :

1290€00 (hors frais de déplacement)

#### MODALITE :

Formation en présentiel, Maximum 8 stagiaires

#### ACCESIBILITE

Les formations sont proposées en Entreprise. Pour ce faire celles-ci doivent obligatoirement respecter les dispositions en matière d'accessibilité des personnes en situation de handicap.

L'obligation d'accessibilité porte sur les parties extérieures et intérieures des établissements et installations et concerne les circulations, une partie des places de stationnement automobile, les ascenseurs, les locaux et leurs équipements.

Art. R111-19-1 du Code de la construction