Formation de perfectionnement : Aménagements paysagers

Compétences relationnelles pour les services à la personne dans le secteur du paysage - module 2 : Conseiller le client en fonction de ses besoins et de votre expertise

14 Heures

Tarifs (net de taxes) : 322 €

Prochaine(s) Date(s) :

Objectifs : - Se présenter et entrer en relation avec le client et son entourage en s'adaptant à tout type de public
- Identifier les besoins du client et le conseiller en apportant son expertise professionnelle
- Gérer des situations complexes, des risques professionnels, techniques et relationnels
- Travailler en autonomie et s'organiser
- Communiquer sur son métier et son entreprise

Programme :

Accueil des participants :
Recueil des attentes, tour de table et présentation du programme

Contenu :
1. Les catégories de clients
Identifier les grandes « catégories » de clients et s'y adapter :
- Les catégories de clients ainsi que leurs environnements
- Apports sur les CSP
- Les comportements

2. Le relationnel
Établir des relations positives avec le client et créer un climat agréable :
- Protocole : Se présenter
- Les erreurs à éviter

3. Les exigences
S'adapter et faire preuve de souplesse lors des interventions :
- S'adapter aux situations
- Les exigences du client
- Rappel des limites légales
- Postures et comportement

4. Les limites
Poser des limites, dire non, et expliquer pourquoi :
- Réglementation du Service à la Personne
- Sécurité ergonomique
- Les limites de son champ de compétences et d'intervention

5. Les spécificités :
Appréhender les spécificités des clients et le cas échéant interagir avec un tiers :
- Communiquer avec les tiers
- Les spécificités des clients

6. Fin de journée
Recueillir l'appréciation des stagiaires :
- Affiner les attentes des stagiaires
- Tour de table sur le ressenti de la journée

- Bilan de la formation : Bilan de la formation, fiche de satisfaction et attestation de formation

Pour plus de précisions, contactez le secrétariat du CFPPA :
cfppa.valdoie@educagri.fr

Modalités pédagogiques :
- Formation en présentiel en centre de formation - Face à face / Diaporama - Grille de compétences - Fiche évaluation - Certification RNCP - Brainstorming - Action participative - Mise en pratique

.....

Evaluation :
Un questionnaire valide les compétences acquises au cours de la formation

.....

Public :
- Les salariés paysagistes du Service à la personne. - Les salariés des entreprises du paysage. - Tout autre public justifiant des Pré-requis.



Informations pratiques :
Horaires de formation : 8h30-12h et 13h30-17h
Parking visiteurs sur le parking du gymnase Monceau
Restauration collective possible (sauf pendant les congés scolaires)



CFPPA - CENTRE DE FORMATION POUR ADULTES
95 rue de Turenne - 90300 VALDOIE
Tel : 03 84 58 49 62
cfppa.valdoie@educagri.fr
www.cfppavaldoie.fr
n° Siret 19900246000012 - n° Existence 4390P000790 - APE : 8532Z