

GÉRER LA RELATION CLIENT DANS LE SECTEUR DU PAYSAGE

Une formation de 3 jours (2,5 jours de formation + 0,5 jour d'évaluation)



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Professionnaliser les interventions des salariés réalisant l'entretien paysager au domicile des particuliers.
- Développer les compétences en communication et en relation client.
- Apporter un conseil de qualité en fonction des attentes et des besoins du client.



CIBLE

- **Salariés de terrain** en contact direct avec les particuliers.
- **Encadrants** amenés à intervenir chez des clients.

PRÉSENTATION DE CETTE FORMATION

Reconnue par la branche professionnelle du paysage, cette formation permet de renforcer les compétences des salariés intervenant chez les particuliers, en lien avec la gestion de la relation client dans le cadre de chantiers d'entretien ou d'aménagement paysager.

Elle répond aux exigences de qualité de service, de communication et de valorisation de l'offre de l'entreprise.

LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

- **Communication renforcée avec le client** : posture, écoute et échanges adaptés.
- **Valorisation de l'image de l'entreprise** : conseils personnalisés et qualité de service.
- **Réduction des litiges** : compréhension claire des besoins et des limites d'intervention.
- **Mises en situation concrètes** : formation ancrée dans la réalité du terrain.



GÉRER LA RELATION CLIENT

CONTENU DE LA FORMATION

La formation se déroule sur 3 jours et comprend plusieurs modules clés :

**21
HEURES**
3 jours

- 1 - Préparer son intervention**
Identifier les attentes spécifiques du client, analyser le cahier des charges, planifier l'intervention.
 - 2 - Instaurer un échange avec le client**
Adopter une posture professionnelle, s'exprimer clairement, reformuler les besoins.
 - 3 - Proposer des ajustements techniques**
Analyser le chantier, proposer des alternatives, justifier ses choix.
 - 4 - Adapter ses interventions**
Respecter le planning et la réglementation, informer en cas d'aléas.
 - 5 - Présenter les activités réalisées**
Expliquer son travail, vérifier la satisfaction, proposer des conseils d'entretien.
 - 6 - Conseiller des prestations complémentaires**
Analyser les besoins, suggérer des services, valoriser l'offre de l'entreprise.
- > **Chaque module alterne théorie et exercices pratiques** pour garantir une intégration optimale des compétences.

COMPÉTENCES VISÉES

- ✓ **Compétence N°1** - Comprendre et reformuler les attentes du client particulier.
- ✓ **Compétence N°2** - Adopter une posture adaptée et professionnelle.
- ✓ **Compétence N°3** - Justifier les choix techniques d'intervention en fonction du devis et du chantier.
- ✓ **Compétence N°4** - Appliquer les règles de sécurité, de planification et de communication.
- ✓ **Compétence N°5** - Présenter son travail de façon claire, rassurante et convaincante.
- ✓ **Compétence N°6** - Fidéliser le client en valorisant l'offre de services de l'entreprise.
- ✓ **Compétence N°7** - Savoir proposer de nouvelles prestations si besoin.



MODALITÉS D'ÉVALUATION ET CERTIFICATION

Le candidat est évalué dans le cadre d'une mise en situation reconstituée de relation avec un client particulier, sur un chantier d'entretien ou d'aménagement paysager. Un membre du jury joue le rôle du client.

L'objectif est de vérifier que les compétences sont mises en œuvre dans un contexte réel et directement reliées à l'activité professionnelle.

Possibilité d'aménagements pour les personnes en situation de handicap (temps, matériel, appui humain).



INFORMATIONS SUR LE FINANCEMENT

Prise en charge à 100 % des frais pédagogiques via le fonds conventionnel de Branche. Se rapprocher d'OCAPIAT. (Contact à établir en amont)



chaque
jardin
compte

LES ENTREPRISES DU PAYSAGE