

Développer la relation client et usagers sur un ou plusieurs sites

Bloc 3 du CQP Chef de site(s)

CY436

RNCP 38015BC03 / Formacode 42091

Public : Chef de site(s) ou futur chef de site(s)

Prérequis : Savoir lire et écrire, et avoir suivi la journée de formation
« Se situer dans la fonction de CS »

Nombre de participants maximum : 12

Durée : 3,5 jours (24,5 heures)

Format : Formation mixte :

- 2 journées en présentiel (14h)

- 3 classes virtuelles de 3h30 (10,5h)

Objectifs de la formation

Établir une relation de confiance avec les clients et les utilisateurs

Traiter les réclamations, anticiper les problèmes et répondre aux besoins des clients

Développer son portefeuille client

Contenu de la formation

DEVELOPPER UNE RELATION COMMERCIALE PERENNE (14 HEURES)

Conduire une réunion d'exploitation entre le client et l'entreprise

Anticiper les réclamations et les non conformités

Etablir une relation de confiance

Réceptionner les réclamations

Traiter les réclamations

Informé le client du traitement de sa réclamation

ETABLIR UN SUIVI COMMERCIAL PERFORMANT (7 HEURES)

Assurer une veille technologique

Identifier les éléments susceptibles d'influencer les travaux

Identifier les besoins connexes à la prestation de nettoyage

Établir le devis en tenant compte des paramètres d'exploitation

REVISION ET PREPARATION A LA CERTIFICATION (3,5 HEURES)

Compétences visées

Instaurer une relation de confiance avec le client et les utilisateurs du site de propreté

Traiter les réclamations clients

Anticiper les problèmes et les besoins des clients et des usagers

Informations complémentaires

Conditions d'accès Formation proposée en inter-entreprise ou en intra-entreprise.

Le délai minimum d'inscription à une formation est de 10 jours ouvrés avant le début de la formation.

Intervenant Formateur spécialisé en techniques commerciales, relation client et élaboration d'offres/devis.

Méthodes et moyens pédagogiques La formation alterne apports théoriques, études de cas, travaux en sous-groupe, mises en pratique et en situation professionnelle.

Salle équipée : Ordinateur, vidéoprojecteur ou partage d'écran, supports numériques, fichiers d'exercices. Une documentation sera remise à chaque stagiaire.

Accès à la plateforme d'apprentissage en ligne INHNIWAY.

Un support pédagogique est remis à chaque participant pendant ou à l'issue de la formation.

Modalités d'évaluation L'évaluation finale est réalisée selon les critères définis par l'organisme certificateur (OC Propreté) : épreuves ponctuelles par blocs de compétences, composée d'études de cas, de QCM et d'éléments de preuves issus des pratiques professionnelles en entreprise.

Certificat Bloc 3 du Certificat de qualification professionnelle de niveau IV délivré par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNE FP) de la propreté.
Une attestation de suivi de la formation est remise à chaque participant

**Équipement
nécessaire**

Pour le bon déroulement de la formation en classe virtuelle, chaque participant devra se munir d'un ordinateur, d'un casque audio et de microphone, d'une webcam et d'une connexion internet

Assistance technique

Assistance à la classe virtuelle, plateforme numérique d'apprentissage, à l'accès aux supports numériques et aux outils collaboratifs utilisés pendant la formation, accompagnement en cas de difficulté technique.

Retrouvez nos indicateurs de résultats sur notre site internet www.inhni.com