

Service A la Personne (SAP) dans le secteur du Paysage : Gérer la relation client



Contexte

Cette formation s'adresse à des professionnels du paysage qui interviennent auprès de particuliers dans le cadre des services à la personne. Elle vise à apporter des compétences relationnelles à ouvriers paysagistes en relation avec les particuliers pour améliorer leurs compétences comme : se présenter, aborder le client, répondre à ses questions, apporter du conseil, promouvoir son entreprise...

La formation est portée par l'UNEP.

Formation en cours de remaniement.

Objectifs de la formation

Acquérir les compétences relationnelles nécessaires à la bonne réalisation des prestations de jardinage chez les particuliers

Obtenir une certification "compétences relationnelles Service A la Personne / paysage" - SAP

Public concerné

Salariés des entreprises de service à la personne du secteur du paysage.

Prérequis des participants

Maîtriser les bases techniques du métier de jardinier, acquises soit lors d'une formation qualifiante ou diplômante, soit par l'expérience professionnelle

Contenu

C1 : se préparer et préparer son intervention afin d'assurer la satisfaction globale du client tout en respectant les mesures d'hygiène et de sécurité liées à un chantier paysager

C2 : entrer en relation avec le client et son entourage en adaptant son comportement afin de construire une relation client ajustée sur un chantier d'entretien paysager

C3 : conseiller le client en se basant sur son expertise professionnelle pour proposer une prestation d'entretien paysager adaptée aux besoins identifiés

C4 : évaluer la demande du client au regard des consignes reçues afin d'ajuster des prestations selon diverses contraintes - techniques, économiques ou matérielles - du chantier paysager

C5 : organiser son travail en autonomie en s'appuyant sur les moyens mis à disposition pour réaliser la prestation d'entretien paysager selon le planning prévisionnel

C6 : appliquer la réglementation et les règles de gestion des risques professionnels liées aux activités de travaux paysagers afin de prévenir les accidents et les litiges

C7 : promouvoir son entreprise et ses activités afin de développer sa clientèle en valorisant les métiers du paysage

Méthodes et moyens

Apports théoriques et échanges de pratiques. Les stagiaires sont amenés à réaliser des travaux en petits groupes ou individuellement. Les informations et les documents ainsi produits peuvent être ensuite réutiliser dans le quotidien professionnel.

La formation est découpée en 3 sessions :

15 et 16 mai 2024

31 mai, 03 et 04 juin 2024

jury : 27 juin 2024

Mode de validation des acquis

L'évaluation se compose de 2 partie : une analyse écrite d'une situation professionnelle vécue et une mise en situation devant un jury.

Intervenants

Référent de formation : Julien Hunzinger, Responsable de formation, Ingénieur en Aménagement du Paysage et de l'Espace et une équipe paysage est constituée d'ingénieurs et de techniciens tous expérimentés en paysage.

Le CFPPA68 est certifié Qualiopi et Quali'formAgri au titre des actions de formation, des actions permettant de valider les acquis de l'expérience (VAE) . Son système de management de la qualité est certifié AFAQ ISO 9001.



42 heures



Rouffach



2024 / 2025

Tarifs 2024

23 euros nets de l'heure soit 966 euros nets pour les 42 heures de formation

financement possible par OCAPAT (prise en charge partielle par le Boost compétence) ou autre OPCO

NOUS CONTACTER : accueil : 03.89.78.73.07

jessica.samson@educagri.fr