

Chef d'équipe | Comportement avec le client

Version du 25.11.2015

Identification du module

Groupes cibles :	Chef d'équipe Polybat
Prérequis :	Base de communication, niveau ouvrier qualifié
Durée :	16 leçons - comportement avec le client 16 heures – travail à la maison

1. Compétences

Offrir un service complet sur et autour du chantier pour la satisfaction de la clientèle difficile. Collaboration avec le personnel afin d'obtenir une exécution précise des commandes.

2. Thèmes / Objectifs

1. Identifier les besoins du client (5 leçons)

- 1.1. Vous savez identifier les souhaits et les attentes du client et les mettre en œuvre
- 1.2. Vous établissez un profil de clients
- 1.3. Vous représentez votre entreprise de manière efficace et positive
- 1.4. Vous élaborez 7 offres pour un contact réussi avec le client

2. Fidélisation de la clientèle / acquisition de nouveaux clients (3 leçons)

- 2.1. Vous connaissez les principes de la fidélisation des clients réguliers
- 2.2. Vous gagnez de nouveaux clients par des impressions positives auprès de vos clients
- 2.3. Vous connaissez également les risques des nouveaux clients

3. Elaborer les règles de base de la communication (4 leçons)

- 3.1. Vous connaissez les règles de base de la communication et vous savez les appliquer
- 3.2. Vous comprenez les effets du langage corporel simple
- 3.3. Vous savez transmettre correctement la manière dont les commandes doivent être exécutées
- 3.4. Vous savez reconnaître les situations critiques et les résoudre par des échanges constructifs

4. Contacts avec les clients avant le début de la construction jusqu'à son terme (4 leçons)

- 4.1. Vous informez vos clients de manière ouverte et transparente durant toute la durée de la construction
- 4.2. Vous identifiez les faiblesses des clients et trouvez des solutions d'amélioration dans le cadre de votre propre entreprise
- 4.3. Vous savez dialoguer avec votre client pour susciter son enthousiasme

3. Examen du module / aides

Mis en pratique dans un cas d'étude.

4. Validité de l'attestation du module

L'attestation du module est valable 10 ans.