Programme de Formation

Suivi de la relation commerciale

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Artisans, dirigeants et salariés des TPE/PME du bâtiment souhaitant utiliser l'intelligence artificielle dans leur activité.

Objectifs pédagogiques

Comprendre les principes de l'IA générative et savoir l'utiliser pour gagner en efficacité dans les tâches professionnelles.

Description

BLOC 4 • Commerce et relation client (9 jours) > Module R4.3 • Relation client et entretien de vente (2 jours) • Appliquer efficacement les techniques de vente et analyser les réclamations pour mettre en place des actions correctives : Techniques de vente et d'achat ; Suivi de la relation commerciale

Prérequis

Maîtrise courante des outils numériques et d'un navigateur internet.

Modalités pédagogiques

L'approche terrain est privilégiée ainsi que l'application directe sur les données de l'entreprise ; Échanges collectifs, diaporamas ; Travaux en sous-groupes ; Quiz, mises en situation, exercices ; Études de cas ; Jeux de rôles et mises en situation ; Projets d'améliorations dans l'entreprise par des actions concrètes ; Un suivi individualisé tout au long de votre parcours ; Un accompagnement à la rédaction de votre projet professionnel ; Une préparation à la soutenance orale

Moyens et supports pédagogiques

Ordinateur connecté à internet ; assistant IA ; exemples de prompts ; fiches pratiques ; supports numériques.

Modalités d'évaluation et de suivi

- En amont : Auto-évaluation des compétences et recueil des attentes.
- En cours de module : Mises en situation pratique et travaux dirigés appliqués au secteur du bâtiment.
- Évaluation sommative : Épreuve écrite d'évaluation des acquis du bloc et/or rédaction d'une étude de cas appliquée à l'entreprise.
- Sanction : Délivrance d'un Certificat de bloc de compétences (composante du titre RNCP [GEAB / REAB]) et d'une attestation de fin de formation.

Informations sur l'accessibilité

Nos formations sont adaptables aux personnes en situation de handicap. Pour toute demande d'aménagement (pédagogique, matériel ou d'évaluation), contactez notre Référente Handicap :: Mme Karen HOUALET, 02.99.85.51.29 / pedagogie@arfab-formation.fr