

FEEBAT RENO REGLO

Relation client



ENJEUX

Gérer les relations avec vos clients, particuliers et professionnels non avertis, dans le cadre de travaux de rénovation énergétique

PUBLIC

Professionnel.les du bâtiment, chef.fes d'entreprise, artisan.es, salarié.es, gestionnaires... d'une entreprise titulaire ou visant un sigle RGE

PRÉREQUIS

Maîtriser les fondamentaux de son métier

MÉTHODES

Présentation interactive, échanges d'expériences et questions-réponses, études de cas pratiques, quiz, film pédagogique...

ANIMATION

Formateur Arfab ayant fait l'objet d'une habilitation par la cellule FEEBAT

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Min : x / max : 12

À PREVOIR / A NOTER

Clé USB (certains supports de formation peuvent être remis sous format numérique).

EVALUATION

QCM de validation des acquis en fin de formation

PROGRAMME : 3,5 heures – 0,5 jour

- Distinguer les différents types de contexte de signature du devis
- Identifier les informations précontractuelles obligatoires selon le contexte de signature du devis
- Distinguer les informations précontractuelles des supports de communication
- Identifier les informations légales de l'entreprise à indiquer sur les supports de communication
- Reconnaître des pratiques trompeuses et agressives et connaître les moyens de les signaler
- Rappeler les règles relatives au démarchage téléphonique
- Identifier les règles de recueil de données clients
- Fournir des informations précontractuelles complètes et en bonne et due forme
- Produire des supports basés sur des ressources fiables

SUIVI

Feuilles d'émargement collectives contre signées par le formateur et attestation de formation, questionnaires de satisfaction à chaud et à froid.

PRIX : 150 € NT / stagiaire