



Les conducteurs de travaux et la relation client en maison individuelle

OBJECTIFS

- Savoir communiquer et adopter une attitude relationnelle de qualité avec les clients
- Pouvoir anticiper avec les clients pendant la durée du chantier
- Savoir gérer les situations conflictuelles

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices / tests
- Échanges
- Jeux de rôles interactifs

Public concerné

Conducteurs de travaux en maison individuelle.

8 participants maximum

Le contexte et les enjeux de la relation

- 1 métier : 2 compétences indissociables
- 1 client : des attentes relationnelles

Développer son savoir être

- les différentes attitudes
- les fondamentaux du comportement
- Les outils de la communication au service de la relation

Les différentes phases de la relation client

Avant l'ouverture du chantier, la mise au point

- les infos à communiquer
- définir « les règles du jeu » de la relation

Pendant la réalisation des travaux

- les infos à communiquer
- l'attitude à adopter

Avant la réception

- les incontournables

À la réception des travaux

- l'attitude à adopter
- gérer les situations conflictuelles

