

GÉRER LA RELATION CLIENT SUR LES CHANTIERS

Optimiser l'expérience client sur les chantiers de construction

1 JOUR, 7 HEURES

SOFT SKILLS SPÉCIAL
BTP

CODE : MTC135

Objectifs de la formation

Comprendre les règles de base de la relation client sur un chantier de construction

Adopter la bonne attitude face au client pendant toutes les phases d'un chantier

S'approprier les bonnes pratiques nécessaires à la fidélisation du client

Parmi nos formateurs

- THEVENET Damien
Formateur,

Public concernés

- Architecte ; Chef de projet ; Ingénieur ; Artisan ; Conducteur de travaux ; chef de chantier principal ; chef de chantier ; Tous les professionnels du secteur de la construction souhaitant développer leurs compétences en gestion de la relation client

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Tarifs

- Tarif Session en classe virtuelle : 995,00 €HT
- Tarif Session en présentiel : 1 060,00 €HT

La relation client ne s'arrête pas à la signature du devis, mais se prolonge sur toute durée du chantier, jusqu'à la réception. Durant cette période, le conducteur de travaux sera confronté à des situations qui peuvent mettre à mal sa relation avec son client (retards, malfaçons, coûts supplémentaires inattendus...). La gestion efficace de la relation client sur les chantiers de construction est un art qui nécessite une combinaison de compétences techniques, de communication, et de compréhension des besoins spécifiques de chaque projet.

Notre formation vous dévoilera les secrets d'une gestion de la relation client réussie dans le secteur du bâtiment. Avec des cas pratiques et mises en situations inspirées de la réalité du chantier, vous apprendrez

à maîtriser l'art de la communication, à gérer les réclamations, pour garder une bonne image tout au long de votre chantier, et même au-delà !

Les fondamentaux de la relation client dans le secteur du bâtiment

- Bien identifier les différents interlocuteurs d'un chantier (clients, OPC, CSPS) et adopter la bonne attitude face à chacun
- Les règles de la relation client dans le BTP, la pyramide des besoins clients
- La méthode SONCAS (type de client : sécurité, orgueil, nouveauté, confort, argent, sympathie)

ATELIER Réflexion collective : identifier l'attitude à avoir face à chaque interlocuteur présent sur le chantier à l'aide de la méthode SONCAS

Préparation de chantier : comment aborder son premier entretien avec le client

- Savoir argumenter avec toutes les pièces contractuelles (DPGF, plans, CCTP,..)
- Préparer le chantier avec son équipe (Equipe commerciale, Equipe travaux, équipe technique)
- La communication avec ses collaborateurs

ATELIER Cas fil rouge : à partir d'un exemple de chantier de construction fictif, extraire les informations essentielles concernant le client et étudier son comportement

Suivi de chantier : savoir s'entretenir avec un client (Maître d'ouvrage et maître d'œuvre)

- Savoir écouter et entendre, l'accompagnement client
- Différence entre question ouverte et fermé
- Interagir avec les autres corps d'état
- Gérer les réunions et visites de chantier, la bonne attitude face à une malfaçon
- Gérer les demandes particulières du client, savoir dire non à un client
- Gérer les imprévus (retard de planning, la livraison de matériel)
- Savoir argumenter avec la réglementation et normes BTP et savoir l'expliquer aux clients

ATELIER Cas fil rouge : jeux de rôle dans des situations typiques du chantier

ATELIER S'entraîner à écouter pour désamorcer les situations de tensions avec son client

Bien préparer la réception

- Retour sur le cadre réglementaire de la réception, passation des ouvrages
- Anticiper la réception : retard, imprévu
- Les nouvelles demandes du client (rajout de temps, d'argent et de personnel)
- Gérer les réclamations du client

ATELIER Cas fil rouge : mise en situation, faire la simulation d'une visite de fin d'un chantier avec le client pour gérer les réclamations et mécontentements

Fidélisation du client, garder une relation à long terme

- Les bonnes attitudes à adopter, être réactif et organisé

ATELIER Réflexion collective sur les meilleures pratiques à avoir pour fidéliser le client sur le long terme

Evaluation des acquis de la formation

Dates

Classe virtuelle	Paris
12/06/2024	16/10/2024
	11/12/2024

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

■ Modalités pédagogiques:

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

■ Modalités d'évaluation:

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

■ Modalités techniques FOAD:

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.