DÉVELOPPER UNE POSTURE CONSEIL AUPRÈS DE SES CLIENTS

Maîtrisez les techniques d'accompagnement client

1 JOUR, 7 HEURES

SOFT SKILLS SPÉCIAL BTP

CODE : MTC153

Objectifs de la formation

Distinguer le rôle et les responsabilités du conseiller « technico-commercial »

Appliquer les techniques d'écoute active pour identifier les besoins explicites et implicites du client sur son projet

Élaborer des stratégies d'accompagnement personnalisées pour faciliter la prise de décision du client

Parmi nos formateurs

- **LORIOT Frédéric**
  Consultant – Directeur des études,

Public concernés

- Conseillers en rénovation énergétique ; conseillers Mon Accompagnateur Rénov ; AMO ; Architectes spécialisés en rénovation ; Chargés d'études en efficacité énergétique ; Gestionnaire de patrimoine immobilier ; techniciens et chargés d'affaires en bureau d'études

Critères d'admission

- Aucun

Prérequis

- Aucun

Tarifs

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

Transformer un projet en réalité nécessite bien plus que des connaissances techniques. Au-delà de l'expertise spécifique, la réussite repose sur votre aptitude à établir une relation de confiance durable, à vulgariser des concepts complexes et à accompagner vos clients pas à pas dans leur prise de décision. Avec des solutions techniques qui se multiplient et des dispositifs d'aide qui évoluent constamment, votre rôle est d'être ce guide expert capable d'éclairer les choix de vos clients.

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de conjuguer expertise technique et soft skills pour maximiser l'impact de vos recommandations et optimiser le taux de concrétisation de vos projets. Grâce à nos ateliers pratiques et mises en situation réelles, vous développerez les compétences clés pour convaincre, rassurer et guider vos clients vers des solutions optimales adaptées à leurs besoins.

Conseiller aujourd'hui : définir, comprendre et optimiser son rôle

- Présenter les missions principales
- Expliquer l'importance de la dimension conseil dans le contexte actuel
- Explorer la cartographie des compétences clés du métier

ATELIER POST-IT

Écouter activement les besoins du client

- Identifier les motivations et les contraintes spécifiques du client pour la rénovation énergétique.
- Pratiquer l'écoute active pour comprendre les enjeux techniques, financiers et de confort du projet.
- Décoder les besoins non exprimés liés aux économies d'énergie et à l'amélioration du logement.

ATELIER "Écoute miroir"

Développer une communication assertive et adaptée

- Développer des compétences en communication claire et empathique
- L'art de la vulgarisation technique : comment simplifier des concepts complexes
- Construire un argumentaire convaincant

ATELIER "Pitch de l'ascenseur"

Accompagner la prise de décision

- Anticiper et répondre aux objections courantes sur les coûts, les délais et les perturbations liées aux travaux.
- Rassurer le client sur la fiabilité des professionnels et la qualité des travaux.
- Guider le client dans sa prise de décision en présentant clairement les bénéfices à long terme.

ATELIER "Jeu de rôle inversé"

Evaluation des acquis de la formation

Dates

Classe virtuelle	Paris
11/03/2027	11/03/2027
14/06/2027	14/06/2027
13/10/2027	13/10/2027

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.