

Public

- Tous déménageurs

Prérequis

- Sans objet

Modalités d'admission

- Sans objet

Durée

- 1 jour

Effectif

- Maximum réglementaire : 16 participants

Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...

Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique
- Intervenants qualifiés issus de la profession du déménagement, aux compétences techniques et pédagogiques actualisées

Documents remis

- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com
0809 908 908



ROLE COMMERCIAL DU DEMENAGEUR

Objectifs généraux

- ◆ Décrire les rôles commercial, administratif et technique du déménageur

Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, ...

Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Non inscrit
- ◆ Code Certif Info : Non éligible

Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Identifier les objectifs et étapes de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification du respect des prérequis ▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels ▪ Présentation de la formation ▪ Modalités pratiques ▪ Tour de table 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	Sensibiliser les déménageurs à l'importance et l'impact du rôle commercial	7 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition et importance du rôle commercial des déménageurs, les comportements de chacun des membres de l'équipe. <ul style="list-style-type: none"> - Image de la profession - Image de l'entreprise - Communication positive ▪ Identification des mauvais comportements en dehors du déménagement, en circulation, stationnement, usage des espaces communs. <ul style="list-style-type: none"> - Comportement commercial du conducteur - Respect des règles de circulation et stationnement - Situation de conflits ▪ Prise en compte par l'équipe du déménagement de la lettre de voiture, véhicule <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle de la prestation prévue - Préparation du matériel et véhicule ▪ La propreté vestimentaire et corporelle, importance de la tenue de travail. <ul style="list-style-type: none"> - Intérêt de la tenue aux couleurs de l'entreprise - L'image du déménageur par sa propreté ▪ Présentation au client et présentation de son équipe. <ul style="list-style-type: none"> - Présentation de l'équipe auprès du client, langage. - Les attitudes et la perception du client ▪ Analyse de la typologie de client afin de prévenir leurs réactions et conflits <ul style="list-style-type: none"> - Les profils de clients - Gestion des conflits, anticipation d'une situation conflictuelle ▪ Respect des engagements commerciaux prévus au contrat, gestion d'une prestation non prévue. <ul style="list-style-type: none"> - Communication avec l'exploitation et le conseiller - Analyse des documents contractuels ▪ Gestion du client et du travail à réaliser pour une prestation non prévue 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Bilan et synthèse de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan ▪ Synthèse ▪ Evaluation de satisfaction 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia