

Public

- Conseillers en déménagement ayant moins d'un an de pratique

Prérequis

- Sans objet

Modalités d'admission

- Sans objet

Durée

- 2 jours

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



CONSEILLER EN DEMENAGEMENT DE PARTICULIERS

Objectifs généraux

- ◆ Définir les aspects réglementaires, techniques, commerciaux et humains d'une opération de déménagement

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, études de cas, quizz, ...

Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Niveau : 3
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés :
- ◆ 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	Définir l'aspect réglementaire de la commercialisation d'un déménagement de particuliers	2 h 30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Devis-contrat ▪ Vente à domicile ▪ Conditions générales du contrat de vente de déménagement ▪ Déclaration de valeur ▪ Responsabilité des parties : <ul style="list-style-type: none"> - Responsable de garantie contractuelle et assurance dommage. ▪ Conditions générales de garde-meubles 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Maîtriser les techniques de déménagement	3 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matériels et produits d'emballage <ul style="list-style-type: none"> - Techniques du déménagement - Emballage/déballage. - Démontage/remontage. - Portage et manutention. - Chargement/déchargement ▪ Estimation volumétrique <ul style="list-style-type: none"> - Mobilier et emballages. <p><i>Evaluation : Exercice d'application de cubage</i></p>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	Adopter des techniques de vente adaptées	4 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Etapes de vente, règle des 4 C : <ul style="list-style-type: none"> - Contact, prise d'informations, rendez-vous, attentes. - Connaître, le marché, le client, attentes, dates, entreprise, budget - Convaincre, arguments, réponses aux attentes, tarif - Conclure, vente à domicile, relance, récupération client ▪ Suivi commercial <p><i>Evaluation : Exercice d'application d'une visite technique</i></p>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	Adopter un comportement permettant de favoriser les relations humaines avec le client et l'entreprise	3 h 30
<p>Relations du conseiller en déménagement</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avec la clientèle : <ul style="list-style-type: none"> - Présentation chez le client et visite - Suivi de l'ensemble de l'opération de déménagement - Les freins et obstacles à la communication ▪ Au sein de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> - Avec la Direction et les différents services ▪ Avec les personnels d'exploitation et chefs d'équipe 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	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