Public
- Chefs d'équipe, contremaîtres, déménageurs professionnels

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

CHEF D'EQUIPE EN DEMENAGEMENT NATIONAL

Objectifs généraux
- Communiquer efficacement avec le client et manager son équipe
- Gérer un chantier de déménagement national
- Assurer l'interface entre le client et les différents acteurs de l'entreprise de déménagement
- Préserver les droits de l'entreprise en cas de litige

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 : 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**	/

- 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	**S'initier aux techniques de communication et déterminer la typologie de clients**	**2 h 00**

- Freins et obstacles à la communication (perception et préjugés, les stéréotypes, la transmission des messages)
- Situations à connaître (typologie des clients, calmer le client)
- Remontée d'information vers l'entreprise

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	**Décrire les normes qualité et les produits de déménagement**	**1 h 30**

- Normes NF
- Normes ISO
- FAIM (si FIDI)
- CSD
- Produits de déménagement de l'entreprise

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	**Gérer la relation avec le client**	**2 h 30**

- Accueil
- Arrivée chez le client (annoncer son entreprise et le travail qui va être fait, comment)
- Présentation de l'équipe (la tenue, la présentation, sourire, se présenter, appeler les autres par leur nom, écouter, regarder)
- Comment annoncer les avaries repérées, qui le fait ?

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	**Mettre en œuvre les techniques du déménagement national**	**4 h 00**

- Produits
- Réglementation transport
- Connaissance du dossier : catégorie choisie, particularités, etc.
- Inventaire
- Organiser l'équipe
- Livraison (faire préciser le chargement)

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	**Sensibiliser les stagiaires au respect des engagements contractuels et à la prévention des litiges**	**4 h 00**

- Définition du contrat de déménagement
- Conditions générales de vente
- Lettre de voiture de déménagement et documents de suivi
- Prise de réserves, constats d'avaries
- Déclaration de fin de travail
- Gestion du client lors d'avarie

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
7	**Bilan et synthèse de la formation**	/

- Bilan
- Synthèse
- Evaluation de satisfaction

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Salle équipée d'un ensemble multimédia

L'utilisation du genre masculin dans le texte permet de l'alléger mais ne peut être perçue comme de la discrimination en référence à la loi du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les hommes et les femmes.