

Formation de perfectionnement : Vente et service aux personnes

## Compétences relationnelles pour les services à la personne dans le secteur du paysage - module 1 : Se présenter et communiquer 14 Heures

**Tarifs (net de taxes) : 322 €**  
20.00 € de l'heure stagiaire

Prochaine(s) Date(s) :



CFPPA  
CENTRE DE FORMATION  
POUR ADULTES



**Objectifs :** - Se présenter et entrer en relation avec le client et son entourage en s'adaptant à tout type de public

- Identifier les besoins du client et le conseiller en apportant son expertise professionnelle
- Gérer des situations complexes, des risques professionnels, techniques et relationnels
- Travailler en autonomie et s'organiser
- Communiquer sur son métier et son entreprise

**Programme :**

### Accueil des participants :

Recueil des attentes, tour de table et présentation du programme

### Contenu :

#### 1. Tour de table

- Identifier les attentes
- Donner confiance
- Présentation du formateur (Pourquoi suis-je légitime?)
- Présentation de chacun : Nom/Prénom/Expérience Professionnelle/ Pourquoi cette formation ?

#### 2. Objectifs de la formation

- Comprendre les objectifs de formation
- S'appropriier les compétences
- Objectifs de la formation :
- Lecture grille de compétences
- Lecture fiche de présentation de l'évaluation
- Présentation Plus-value pour le salarié et l'entreprise

#### 3. Objectifs du module

- Comprendre les objectifs de la journée et du module
- Objectif de la journée : compétences visées ?
- Présentation du programme de la journée

#### 4. Soigner et adapter sa présentation

- Appréhender la communication : Analyse des expériences à travers la communication verbale et non verbale
- Appréhender la communication : Apports théoriques sur les bases de la communication
- Appréhender les postures et le langage : Apports théoriques sur les postures professionnelles, le registre du langage
- S'organiser pour être rigoureux : Organisation de son emploi du temps
- Appréhender l'accueil téléphonique : Éléments de base sur l'accueil téléphonique
- Appréhender l'accueil physique : Éléments de base sur l'accueil physique
- Appréhender l'accueil téléphonique : Application accueil téléphonique
- Appréhender l'accueil physique : Application accueil physique

- **Bilan de la formation** : Bilan de la formation, fiche de satisfaction et attestation de formation

Pour plus de précisions, contactez le secrétariat du CFPPA :  
cfppa.valdoie@educagri.fr

### Modalités pédagogiques :

- Formation en présentiel en centre de formation - Face à face / Diaporama - Grille de compétences
- Fiche évaluation - Certification RNCP - Brainstorming - Action participative - Mise en pratique

### Evaluation :

Un questionnaire valide les compétences acquises au cours de la formation

### Public :

- Les salariés paysagistes du Service à la personne.
- Les salariés des entreprises du paysage.
- Tout autre public justifiant des Pré-requis.



### Informations pratiques :

Horaires de formation : 8h30-12h et 13h30-17h

Parking visiteurs sur le parking du gymnase Monceau  
Restauration collective possible (sauf pendant les congés scolaires)



CFPPA - CENTRE DE FORMATION POUR ADULTES

95 rue de Turenne - 90300 VALDOIE

Tel : 03 84 58 49 62

cfppa.valdoie@educagri.fr

www.cfppavaldoie.fr

n° Siret 19900246000012 - n° Existence 4390P000790 - APE : 8532Z