

## **Certificat Gérer la relation client dans le secteur du paysage**

### **Missions principales:**

L'intervention au domicile de particuliers afin de réaliser des travaux de petit jardinage, dans la cadre de prestations de services à la personne.

### **Compétences:**

- Préparer son intervention liée à un chantier d'entretien paysager chez un client particulier afin de répondre à ses besoins et demandes spécifiques dans le respect du devis ou cahier des charges
- Instaurer un échange avec le client particulier ou son entourage en adaptant sa posture à la situation (et en prenant en compte les personnes en situation de handicap le cas échéant) afin d'identifier ses besoins et attentes spécifiques et de construire une relation client de qualité
- Proposer des ajustements de ses prestations après analyse du chantier paysager et de ses contraintes (techniques, économiques ou matérielles), afin de répondre aux besoins spécifiques du client particulier ou à son entourage
- Adapter ses interventions en respectant le planning et la réglementation afin de répondre aux attentes spécifiques du client particulier ou de son entourage et de prévenir les litiges
- Présenter les activités réalisées sur le chantier paysager au client particulier ou à son entourage afin de s'assurer de sa satisfaction et de sa validation, en adaptant sa posture à la situation
- Conseiller des prestations et services complémentaires adaptées aux besoins du client particulier en valorisant l'offre de service de son entreprise afin de fidéliser sa clientèle

### **Prérequis nécessaires à la formation:**

Le public visé est constitué de tout salarié des entreprises du paysage en contact avec des clients particuliers.