

## Public et prérequis

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

## Durée

- 2 jours

## Principaux contenus

- Aspect réglementaire
- Aspect technique
- Aspect commercial
- Aspect humain

## Modalités de la formation

- Présentiel.
- 16 participants maximum

## Documents administratifs remis

- Attestation de formation remise au participant.
- Attestation de présence.



# 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 intervenants qualifiés issus de la profession du déménagement, aux compétences techniques et pédagogiques actualisées
- ◆ Des moyens matériels performants et innovants.

## Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation au fur et à mesure de la progression.
- ◆ Appréciation par le participant du niveau d'amélioration de ses connaissances et compétences.

## Conseiller en déménagement de particuliers

### PROGRAMME

#### Accueil, présentation et tour de table. 0h30

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>1</b>	<b>Définir l'aspect réglementaire de la commercialisation d'un déménagement de particuliers</b>	<b>2 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Devis-contrat</li> <li>▪ Vente à domicile</li> <li>▪ Conditions générales du contrat de vente de déménagement</li> <li>▪ Déclaration de valeur</li> <li>▪ Responsabilité des parties :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de garantie contractuelle et assurance dommage.</li> </ul> </li> <li>▪ Conditions générales de garde-meubles</li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>2</b>	<b>Maîtriser les techniques de déménagement</b>	<b>3 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Matériels et produits d'emballage                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques du déménagement</li> <li>- Emballage/déballage.</li> <li>- Démontage/remontage.</li> <li>- Portage et manutention.</li> <li>- Chargement/déchargement</li> </ul> </li> <li>▪ Estimation volumétrique                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobilier et emballages.</li> <li>- Exercice d'application de cubage</li> </ul> </li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>3</b>	<b>Adopter des techniques de vente adaptées</b>	<b>4 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etapes de vente, règle des <b>4 C</b> :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Contact</b>, prise d'informations, rendez-vous, attentes.</li> <li>- <b>Connaître</b>, le marché, le client, attentes, dates, entreprise, budget</li> <li>- <b>Convaincre</b>, arguments, réponses aux attentes, tarif</li> <li>- <b>Conclure</b>, vente à domicile, relance, récupération client</li> </ul> </li> <li>▪ Suivi commercial</li> <li>▪ Exercice d'application d'une visite technique</li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>4</b>	<b>Adopter un comportement permettant de favoriser les relations humaines avec le client et l'entreprise</b>	<b>3 h 30</b>
<b>Relations du conseiller en déménagement :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avec la clientèle :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation chez le client et visite</li> <li>- Suivi de l'ensemble de l'opération de déménagement</li> <li>- Les freins et obstacles à la communication</li> </ul> </li> <li>▪ Au sein de l'entreprise :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avec la Direction et les différents services</li> <li>- Avec les personnels d'exploitation et chefs d'équipe</li> </ul> </li> </ul>		<b>MOYENS A PLANIFIER</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia

#### Bilan, synthèse du stage et évaluation de satisfaction des stagiaires. 0h30

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.