



Public concerné

- Acteurs du transport d'œuvres d'art (équipes opérations)

Prérequis

Aucun

Durée

0.5 jour

Modalités et délai d'accès

- Formation en intra-entreprises
- Formation en présentiel
- Envoi d'un devis sous 72h ouvrées
- Choix d'une date selon les disponibilités du stagiaire et du formateur

Accessibilité

Nous veillons au respect des conditions d'accueil des publics concernés et étudions au cas par cas toutes les situations de handicap afin d'envisager une intégration dans la formation.

Pour toute question, prendre contact avec Stéphanie Amalor, référente handicap :
stephanie.amalor@eiloa-edu.com

Documents remis à l'issue de la formation :

- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

Tarif

0.5 jour – 350 HT/personne

Inscription & Renseignements

- contact@eiloa-edu.com
- +33 6 20 32 02 56

Collaboration client dans le cadre des opérations sur site

Objectifs

Comprendre et maîtriser les enjeux de la relation client au moment des opérations et sur un site (Client, ou réserves...).

Programme

Profil et attentes des clients et interlocuteurs

Anticipation : préparation de la mission

- Cahier des charges de la mission et consignes de travail : work order, packing list
- Identification des outils nécessaires à l'opération
- Identification des compétences pour le succès de la prestation
- Entretien véhicule, matériel et fournitures,
- Chargement
- Documents : pièces d'identité, permis, CACES, Habilitation si nécessaire (individuelle et/ou véhicule)

Posture professionnelle

- Tenue vestimentaire et EPI
- Discipline des horaires (ponctualité, gestion des pauses ...)
- Respect / Sourire/ Politesse / Discrétion / Engagement
- Usage du téléphone limité aux urgences ou dépannage

Collaboration client, équipe de production et chef de projet

- Lancement de chantier : le chef d'équipe se présente et présente son équipe au client, ou représentant du client, annonce les étapes et objectifs de la journée ainsi que les règles de fonctionnement (qui fait quoi, quand et comment).
- Éventuellement, prend les évolutions de brief ou objectifs du client
- Écoute
- Disponibilité
- Communication
- Relation équipe et hiérarchie
- Clôture de chantier : retour et évaluation de la journée par le chef d'équipe puis annonce des objectifs du lendemain.

Sécurité, Gestion des risques et des sinistres

- Prévention des hommes et des œuvres
- Savoir observer, interroger ou alerter, informer sa hiérarchie et/ou le chef de projet
- Interlocuteurs et règles de base en cas de situation difficile

Modalités pédagogiques

- Mise en situation des participants avec des jeux de rôle et des exercices pratiques.
- Un document pédagogique actualisé est remis à chaque stagiaire.

Modalités d'évaluation

- Évaluation au fur et à mesure de la progression par le biais de mises en situation.
- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne.

Taux de satisfaction

Le nombre de personnes suivant cette formation ne permet pas d'éditer un taux représentatif.