

## FÉDERER LES ÉQUIPES AUTOUR DU SERVICE CLIENT DANS LE DOMAINE DE LA RÉNOVATION ÉNERGETIQUE

### OBJECTIFS

- Permettre à l'ensemble des équipes d'assurer la satisfaction des clients autour d'un langage et d'un niveau de connaissance commun,
- Maintenir le niveau de connaissances nécessaires en termes commercial, administratif et financier grâce à la mise à jour des aides dédiées aux travaux de rénovation énergétique,
- Optimiser les ventes en renforçant le conseil clients.

### PROGRAMME

#### CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE ET ENVIRONNEMENTAL EN NEUF ET RÉNOVATION

- RT rénovation
- RT 2012 - RE 2020

#### NOTIONS DE THERMIQUE DU BÂTIMENT

- Les déperditions, les ponts thermiques,
- La migration de la vapeur d'eau et la perméabilité à l'air des logements
- La ventilation simple flux et double flux

#### QUALIFICATION RGE

- Audits sur chantiers
- Mentions obligatoires sur les devis et factures

#### DE L'AVANT-VENTE À L'APRÈS-VENTE

- Le facteur émotionnel et l'image de l'entreprise
- Les aides financières pour la rénovation des menuiseries (adaptable à votre activité)
- L'argumentaire personnalisé
- Les garanties légales et commerciales, la réception des travaux
- Le suivi client

#### POUR QUI ?

Professionnels des travaux de rénovation énergétiques

#### PRÉ REQUIS

Aucun

#### DURÉE

1 jour (7 heures)

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés à l'aide de documents PowerPoint diffusés par vidéo projection

Etudes de cas tout au long de la formation (50% théorie/50% pratique)

#### MODALITÉS

L'accès à nos formations peut être initié, soit par l'employeur, soit à l'initiative du salarié avec l'accord de ce dernier, soit à l'initiative propre du salarié.

La formation professionnelle s'adresse à tous : salariés, chefs d'entreprises, travailleurs non-salariés, travailleurs reconnus handicapés.

**L'accessibilité aux personnes en situation de handicap sera étudiée à chaque demande de formation suivant le lieu de la réalisation de celle-ci**

#### ÉVALUATION

QCM validation des connaissances acquises  
Attestation de fin de formation

#### INTERVENANTS

Formateurs experts dans leur domaine

**Responsable Pédagogique : Pauline Pauthe**

#### LIEU

À définir

**(Présentiel ou Distanciel)**

#### PRIX

390 € HT par personne (possibilité de financement par votre OPCO)

Version: 15 mars 2021