FORMEZVOO

VOTRE RÉUSSITE, NOTRE PRIORITÉ

FORMATION PROFESSIONNELLE

MAÎTRISE DES TECHNIQUES MÉTIER & RELATION CLIENT EN DÉMÉNAGEMENT

3 jours · 21 heures · Présentiel / Distanciel

DURÉE	EFFECTIF	FORMATS
3 jours *21 heures*	**Jusqu'à 12 participants** *maximum*	**Présentiel / Distanciel**

Programme pédagogique détaillé

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

Intitulé	Maîtrise des techniques métier & relation client en déménagement
Durée	3 jours — 21 heures
Effectif	Jusqu'à 12 participants
Modalités	Présentiel sur site / plateau technique (paniers-repas pris en charge).
Public visé	Conseillers en déménagement, techniciens déménageurs, chefs d'équipe et personnels opérationnels de terrain.
Prérequis	La possession du permis de conduire adapté aux véhicules de transport de l'entreprise est recommandée pour le volet logistique.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, les participants seront capables de professionnaliser leurs interventions terrain à travers les objectifs opérationnels mesurables suivants :

- *Harmoniser les pratiques professionnelles au sein des équipes opérationnelles en appliquant les protocoles métiers standardisés.*
- *Améliorer la qualité de service et la satisfaction client par une posture irréprochable, une communication claire et une gestion maîtrisée des situations sensibles.*
- *Maîtriser les techniques d'emballage, de conditionnement et d'arrimage pour limiter les risques de dommages matériels et réduire durablement les sinistres.*
- *Renforcer la sécurité des interventions en appliquant les gestes et postures adaptés ainsi que les règles de prévention des risques professionnels et routiers.*

PROGRAMME DÉTAILLÉ

JOUR 1 — La relation client, la posture professionnelle et les bases de l'emballage

Module 1 – L'attitude chez le client (Partie 1)

- La posture professionnelle : Image de l'entreprise, tenue vestimentaire, présentation, rigueur et exemplarité sur chantier.
- La communication client : Accueil, écoute active, explication claire des différentes étapes de la prestation pour instaurer un climat de confiance.
- Le respect des lieux et des biens : Protection préalable des parties communes (murs, sols, ascenseurs) et respect de l'intimité du client.

Module 2 – Les techniques d'emballage (Partie 1)

- Les principes de protection : Choix des contenants, des adhésifs et des matériaux de calage selon la typologie et la fragilité des biens.
- Le conditionnement du mobilier : Démontage méthodique, protection sous couvertures, filmage étirable et protections spécifiques pour le mobilier standard.

JOUR 2 — Gestion des situations délicates et emballage expert des objets fragiles

Module 3 – L'attitude chez le client (Partie 2)

- La gestion des situations délicates : Comportement face au stress du client, techniques de désamorçage des tensions et traitement constructif des réclamations sur le vif.
- L'excellence de la qualité de service : Attention portée aux détails, vérification des finitions et validation formelle de la satisfaction client au départ et à l'arrivée.

Module 4 – L'emballage de haute précision (Partie 2)

- Le traitement des objets fragiles : Méthodes expertes pour le conditionnement de la vaisselle, des verreries, des équipements multimédias et des objets d'art ou de valeur.
- Atelier pratique : Mises en situation d'emballage de charges complexes et étiquetage normé pour faciliter le repérage et le placement au déchargement.

JOUR 3 — Le chargement du véhicule, l'arrimage et la sécurité des interventions

Module 5 – Organisation du chargement & Prévention des risques

- L'organisation du chargement : Optimisation du volume utile du camion, calepinage et définition de l'ordre de chargement selon la tournée et les contraintes de déchargement.
- La répartition des masses : Équilibre des charges par essieu pour garantir la stabilité du véhicule sur route et prévenir les déséquilibres.
- La prévention des risques professionnels : Postures et gestes sécuritaires, techniques de port de charges, utilisation des équipements de levage et accessoires de manutention.

Module 6 – Sécurisation du mobilier, Arrimage & Bilan du parcours

- L'arrimage et la sécurisation : Utilisation conforme des sangles, barres d'arrimage et cales pour éliminer tout risque de glissement ou de basculement pendant le transport.
- Synthèse générale : Récapitulatif des bonnes pratiques pour l'harmonisation des équipes et la réduction durable des sinistres.
- Bilan de fin de formation : Évaluation sommative des acquis (quiz), analyse collective à chaud et remise des attestations individuelles de fin de formation.

MÉTHODES ET MODALITÉS

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie active et participative reposant sur l'alternance d'apports méthodologiques ciblés, de démonstrations pratiques commentées, d'analyses de cas concrets issus du terrain et de mises en situation réelles.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- ·Salle dédiée pour les séquences théoriques (support projeté, livret stagiaire) et mise à disposition des équipements opérationnels de l'entreprise cliente : véhicules utilitaires / poids lourds, cartons normés, adhésifs, couvertures de protection, film étirable, sangles, barres d'arrimage, cales et outillage de manutention.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET SUIVI

- Positionnement préalable : Recueil des attentes et auto-positionnement des stagiaires en amont ou à l'ouverture de la session afin d'adapter les exercices au niveau du groupe.
- Suivi de l'exécution : Feuilles d'émargement signées par demi-journée par chaque stagiaire et par le formateur, complétées par un certificat de réalisation en fin d'action.
- Évaluation formative (en cours de formation) : Mises en situation pratiques observées et évaluées à l'aide d'une grille critériée (emballage, port de charges, arrimage, posture client) et questionnements continus.
- Évaluation sommative (fin de formation) : Quiz final de validation des connaissances théoriques et sécuritaires permettant de mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques.
- Évaluation de la satisfaction : Questionnaire d'évaluation à chaud complété par chaque participant à l'issue du parcours (suivi d'une enquête à froid à 3 mois).
- Sanction de la formation : Remise d'une attestation individuelle de fin de formation mentionnant la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis.

ACCESSIBILITÉ

Accessibilité aux personnes en situation de handicap
La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Un aménagement spécifique peut être étudié selon les besoins. N'hésitez pas à nous contacter en amont pour échanger sur vos besoins.

COMMENT S'INSCRIRE ?

Trois moyens simples pour vous inscrire à cette formation :



PAR EMAIL

contact@formezvoo.com



PAR TÉLÉPHONE

09 70 70 01 03



SUR NOTRE SITE

https://formezvoo.com