

Module de formation continue

Cheffe d'équipe de production et de montage en construction métallique Metaltec Suisse

Chef d'équipe de production et de montage en construction métallique Metaltec Suisse

Module 2 Marché et ressources humaines

2.1 Clients et prospection

Identification des modules pour le module de formation continue

Compétences opérationnelles	<p>C Réaliser de petits mandats et des mandats de service, d'entretien et de réparation</p> <p>D Diriger et former les collaborateurs</p> <p>E Gérer l'infrastructure de l'entreprise, le matériel de consommation et de stockage</p>
Description du module	<p>Le module partiel « Clients et prospection » procure les bases permettant à la cheffe d'équipe de production et de montage en construction métallique/au chef d'équipe de production et de montage en construction métallique de mener des entretiens axés sur les besoins avec les clients. Ils confèrent les capacités d'exécuter les instructions des clients, de gérer les plaintes avec professionnalisme, d'entretenir les relations et de bâtir la confiance à la base de la fidélisation des clients.</p>
Critères de performance	<ul style="list-style-type: none"> - Dans les relations avec les clients, appliquer les règles de base de la communication, représenter l'entreprise avec compétence, recueillir les souhaits et les attentes des clients et les transmettre aux fonctions hiérarchiques supérieures. - Rédiger la correspondance commerciale de façon adaptée aux destinataires, professionnelle et convaincante conformément aux prescriptions et aux règles de signature de l'entreprise. - Préparer les documents servant de documentation pour les produits, les composants et les installations et informer les clients d'une façon qui leur est adaptée sur l'utilisation et l'entretien de nos produits, nos composants et nos installations. - En cas de plainte d'un client, identifier l'opportunité pour l'entreprise de réagir correctement pour satisfaire aux attentes du client et restaurer la confiance. - Prendre immédiatement acte de la plainte d'un client, indiquer les étapes suivantes au client et convenir d'une date pour un retour d'informations détaillé, prendre les mesures immédiates nécessaires et entamer le traitement de la plainte conformément aux prescriptions de l'entreprise.
Contenus de la formation	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer dans une attitude orientée clients

	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi et fidélisation des clients - Exécuter les instructions des clients - Traiter les plaintes de clients
Durée de la formation	<p>Le module dure</p> <p>10 heures</p> <p>La durée mentionnée s'entend sans l'attestation de compétence.</p>
Attestation de compétence	<p>L'attestation de compétence est évalué par une note réussi ou non réussi.</p> <p>Les organismes de formation déterminent la forme sous laquelle l'attestation de compétence est achevée.</p>
Niveau	Module de formation continue / Certificat de l'association
Validation comme certificat de module	<p>Cheffe d'équipe de production et de montage en construction métallique Metaltec Suisse</p> <p>Chef d'équipe de production et de montage en construction métallique Metaltec Suisse</p>
Validité	6 ans
Voies de droit	Les organismes de formation établissent les dispositions relatives à l'évaluation des performances, aux attestations de compétences et aux recours à titre définitif dans les lignes directrices/les guides des institutions.