FEE Bât. "RENO REGLO" - Relation client

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26201094F — Mise à jour : 5 mars 2026

Organisme responsable : **ARFAB BRETAGNE**

Présentation de la formation

Objectifs

Gérer les relations avec vos clients, particuliers et professionnels non avertis, dans le cadre de travaux de rénovation énergétique

Programme

- Distinguer les différents types de contexte de signature du devis
- Identifier les informations précontractuelles obligatoires selon le contexte de signature du devis
- Distinguer les informations précontractuelles des supports de communication
- Identifier les informations légales de l'entreprise à indiquer sur les supports de communication
- Reconnaître des pratiques trompeuses et agressives et connaître les moyens de les signaler
- Rappeler les règles relatives au démarchage téléphonique
- Identifier les règles de recueil de données clients
- Fournir des informations précontractuelles complètes et en bonne et due forme
- Produire des supports basés sur des ressources fiables

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2230704S	À distance	—	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #26201094F