

Gérer la relation client dans le secteur du paysage

RS5714 · RS · Publiée

L'essentiel

Formacode(s)	34076, 42056, 21046
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	15/12/2021
Date d'échéance	15/12/2023

Certificateur(s)

FEDE NAT SYNDIC EXPL AGRICOLE · SIRET : 78485493700033

CPNE AGRICULTURE

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification a pour objectif le développement des compétences relationnelles nécessaires au bon exercice des activités de petit jardinage réalisées au domicile des particuliers dans le cadre de prestations de services à la personne par des entreprises relevant du secteur du paysage. Ces compétences sont essentielles et transversales mais non valorisées aujourd'hui par rapport aux compétences "techniques" des jardiniers.

Le nombre d'entreprises ayant une activité de services à la personne ne cesse de se développer. Ces entreprises devraient poursuivre leur développement dans les prochaines années, en lien notamment avec les évolutions démographiques. Les entreprises interviennent spécifiquement pour des travaux d'entretien depuis décembre 2005. Depuis cette date, les petits travaux de jardinage ont été confortés et se trouvent intégrés dans la liste des activités relevant des services à la personne.

La certification permet de reconnaître et de valoriser la spécificité relationnelle du métier. Elle permet d'améliorer la qualité de la prestation globale de l'entreprise, la qualité du dialogue avec le client (et sa fidélisation) et la qualité du dialogue interne à l'entreprise en renforçant l'identité professionnelle et la fidélisation des salariés. Au delà, elle permet d'accompagner la prise de conscience de l'importance de la traçabilité des informations et l'évolution des process qualité des entreprises.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

7 compétences professionnelles sont attestées par la certification "Compétences relationnelles pour les services à la personne dans le secteur du paysage" :

Se préparer et préparer son intervention afin d'assurer la satisfaction globale du client en respectant les mesures d'hygiène et de sécurité liées à un chantier paysager

Entrer en relation avec le client d'un chantier paysager et son entourage en adaptant son comportement afin de construire une relation client ajustée

Conseiller le client en se basant sur son expertise professionnelle afin de proposer une prestation d'entretien paysager adaptée aux besoins identifiés

Evaluer les demandes du client au regard des consignes reçues afin d'ajuster ses prestations selon les diverses contraintes (techniques, économiques ou matérielles) du chantier paysager

Organiser son travail en autonomie en s'appuyant sur les moyens mis à sa disposition pour réaliser la prestation d'entretien paysager selon le planning prévisionnel

Appliquer la réglementation et les règles de gestion des risques professionnels liées aux activités de travaux paysagers afin de prévenir les accidents et les litiges

Promouvoir son entreprise et ses activités afin de développer sa clientèle en valorisant les métiers du Paysage

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Candidature individuelle

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pour accéder à la certification, il est nécessaire de maîtriser les bases techniques du métier de jardinier, ces dernières pouvant être sanctionnées par l'acquisition d'une certification en technique du paysage (BEP, Bac Pro, BTS, Titre d'ouvrier paysagiste de l'AFPA, CQP Ouvrier paysagiste...).

La maîtrise des compétences de base en lecture et écriture est également nécessaire.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Le jury de certification est composé paritairement de représentants délégués par la Section professionnelle du Paysage.

Base légale

Date de décision	15/12/2021
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	15/12/2023

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	28	—	—	—
2018	37	—	—	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RS2444

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5714/>