

Gérer la relation client dans le secteur du paysage

RS7273 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	214
Formacode(s)	21046, 34076, 42056
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	24/09/2025
Date d'échéance	24/09/2028

Certificateur(s)

CPNE en agriculture

UNION NATIONALE ENTREPRISES DU PAYSAGE · SIRET : 30397015600079

Partenaires habilités

7 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 7 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CFPPA DE SAINT REMY DE PROVENCE	191317155 00023	Former et organiser l'évaluation
ETABLISSEMENT PUBLIC LOCAL D'ENSEIGNEMENT ET DE FORMATION PROFESSIONNELLE AGRICOLES TERRE D'HORIZON - LEGTPA DE ROMANS SUR ISERE	192607919 00029	Former et organiser l'évaluation
LEGTPA	196800031 00011	Former et organiser l'évaluation
LEGTPA ALBI	198101214 00015	Former et organiser l'évaluation
LEGTPA GEORGE SAND	194301131 00018	Former et organiser l'évaluation
LYCEE GEN TECHNO AGRIC THEODORE MONOD	193507001 00017	Former et organiser l'évaluation
LYCEE PROFESSIONNEL AGRICOLE	196012652 00018	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le secteur du paysage a connu une forte croissance ces dernières années. Les particuliers constituent près de la moitié de la clientèle des entreprises. Pour permettre de répondre à la demande spécifique des particuliers, la branche de l'agriculture et l'Unep ont souhaité créer une certification permettant de développer des compétences de relation clients lors d'entretien d'espaces paysagers. Il s'avère que non seulement les compétences techniques d'entretien des espaces paysagers de clients sont incontournables, mais également les compétences relationnelles, peu développées dans les certifications et formations initiales spécialisées dans le paysage. De plus, la relation des clients particuliers avec leur jardin a évolué depuis la crise sanitaire. En effet, les clients particuliers souhaitent développer cet espace de vie plus personnalisé et esthétique. La relation des clients avec leur entreprise du paysage représentée par l'ouvrier paysager qui vient réaliser les travaux chez le client doit être de qualité pour rassurer et

mettre en confiance le client.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Préparer son intervention liée à un chantier d'entretien paysager chez un client particulier afin de répondre à ses besoins et demandes spécifiques dans le respect du devis ou cahier des charges

Instaurer un échange avec le client particulier ou son entourage en adaptant sa posture à la situation et en prenant en compte les personnes en situation de handicap le cas échéant afin d'identifier ses besoins et attentes spécifiques et de construire une relation client de qualité

Proposer des ajustements de ses prestations après analyse du chantier paysager et de ses contraintes (techniques, économiques ou matérielles), afin de répondre aux besoins spécifiques du client particulier ou à son entourage

Adapter ses interventions en respectant le planning et la réglementation afin de répondre aux attentes spécifiques du client particulier ou de son entourage et de prévenir les litiges

Présenter les activités réalisées sur le chantier paysager au client particulier ou à son entourage afin de s'assurer de sa satisfaction et de sa validation, en adaptant sa posture à la situation

Conseiller des prestations et services complémentaires adaptées aux besoins du client particulier en valorisant l'offre de service de son entreprise afin de fidéliser sa clientèle

Secteur d'activité et type d'emploi

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Candidature individuelle

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Tout salarié des entreprises du paysage en contact avec des clients particuliers

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Le jury de certification est composé paritairement, et à égalité entre représentant employeur et représentant salarié, de membres de la CPNE en Agriculture (au moins 1 représentant de chaque collège).

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury de certification est composé paritairement, et à égalité entre représentant employeur et représentant salarié, de membres de la CPNE en Agriculture (au moins 1 représentant de chaque collège).

Base légale

Date de décision	24/09/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	24/09/2028
Date de dernière délivrance possible	24/03/2029

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.lesentreprisesdupaysage.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7273/>

Où se former

Formations référencées	3
Organismes	3
Régions couvertes	3
Prix indicatif	525 € – 630 €
Durée	21 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.