

La prise de commande selon la norme NF EN 206 +A2/CN¹⁵⁹

Objectifs

Maîtriser la prise de commande dans le cadre d'une relation producteur/client, prescripteur

Public Visé

Chefs d'unité de production BPE, agents techniques de centrale, agents de planning et agents technico-commerciaux.

Durée

14.00 Heures

2 Jours

Pré Requis

Maîtriser la norme NF EN 206 /CN

Parcours pédagogique

1. Les relations client/prescripteur - fournisseur

- Rappel du contexte normatif et réglementaire dans le domaine de la construction.
- Rôle de la norme NF EN 206/CN et de la norme d'exécution DTU 21.
- Les acteurs de la construction : maître d'œuvre, maître d'ouvrage, bureaux de contrôle, etc.
- Distinction des attributions respectives du client et du fournisseur de BPE : la notion de client prescripteur, le rôle de conseil.

2. Les conditions d'une communication efficace

- Les principes
- La communication verbale et non verbale
- La communication téléphonique
- 3. Le traitement amiable des litiges et des réclamations
- Les différents types de négociation
- Les attitudes favorables au désamorçage

4. L'accompagnement du client dans l'expression de ses besoins

- Approche méthodique du questionnement.
- Les modes de questionnement utilisés au cours d'une prise de commande, questions fermées, alternatives et ouvertes.
- Application de la méthode QQQOCCP à la prise de commande.
- Analyse et formulation des questions clés nécessitant une approche normative :

⊕ le lieu d'utilisation du béton (où)

⊕ le domaine d'emploi (pour faire quoi)

⊕ la nature du béton demandé (quoi)

• Le questionnement conduisant :

⊕ à la vérification entre la commande du béton et l'usage

⊕ à l'adéquation entre l'ouvrage à réaliser et les moyens de déchargement utilisés

⊕ à conseiller le client sur des solutions techniques (produits et services)

5. Expression de l'offre en termes d'argumentaire

- L'importance de la présentation des produits
- Argumentation pour orienter le choix du client
- Comment structurer une argumentation, transformer des caractéristiques en avantages.
- Propositions de services et ajouts permettant de limiter les litiges

6. Formalisation de la commande

• Désignation du produit commandé :

⊕ liste des cinq données d'identification d'un BPS

⊕ liste des exigences complémentaires (température du béton frais, résistances au jeune âge, prise accélérée)

⊕ présentation des classes d'exposition sous forme de propositions alternatives en fonction de l'usage du béton

• Reformulation de la commande en soulignant le statut de prescripteur du client.

• Invitation du client à confirmer sa commande par écrit

Objectifs pédagogiques

- Établir la relation avec le client prescripteur dans le cadre de la norme
- Identifier les techniques pour accueillir et guider le client dans le cadre d'une relation commerciale
- Proposer les produits et services adaptés aux besoins exprimés ou implicites
- Identifier les contraintes et les risques liés aux particularités du chantier
- Répertorier les questions nécessaires à la collecte des informations utiles au traitement de la commande

Méthodes et moyens pédagogiques

Approche méthodologique. Simulations de situations professionnelles

Méthodes et modalités d'évaluation

- Feuille d'émargement journalière
- Clôture de stage : fiche de satisfaction du stagiaire
- Attestation de stage

Modalités d'Accessibilité

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation). Veuillez contacter le Référent handicap M.Olivier PRAT 06.84.24.05.76. / olivier.prat@ecirtp.fr

Effectif

De 5 à 10 Personnes



Contactez-nous !

Cédric CHAOUI
Responsable Formation Carrières et Matériaux