

Module de formation continue
Cheffe d'équipe dessinatrice-constructrice sur métal Metaltec Suisse
Chef d'équipe dessinateur-constructeur sur métal Metaltec Suisse

Module 2 Marché et ressources humaines

2.1 Clients et prospection

Identification des modules pour le module de formation continue

Compétences opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> A Planifier et traiter des projets B Diriger et mettre en œuvre l'exécution technique C Piloter et contrôler des projets D Diriger et former les collaborateurs
Description du module	<p>Le module partiel « Clients et acquisition » transmet les bases permettant à la cheffe d'équipe dessinatrice-constructrice sur métal/au chef d'équipe dessinateur-constructeur sur métal être capable de mettre le client et ses souhaits/besoins au centre de leurs préoccupations. Dans ce cadre, l'accent est spécialement mis sur les contenus et les aspects du suivi de la clientèle au cours de la phase de prospection.</p>
Critères de performance	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les règles de base de la communication, représenter l'entreprise avec compétence et transmettre les souhaits et les attentes des clients 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 systématiquement les entretiens avec les clients conformément aux prescriptions de l'entreprise (documentation, infrastructure, planification de l'entretien, argumentation et offre de prestations). - Mener les entretiens avec les clients, documenter leurs préoccupations, leurs souhaits et leurs besoins, les transmettre et, le cas échéant, les traiter conformément aux prescriptions de l'entreprise.
Contenus de la formation	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer dans une attitude orientée clients - Mener des entretiens avec les 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	L'attestation de compétence est évalué par une note réussi ou non réussi. Les organismes de formation déterminent la forme sous laquelle l'attestation de compétence est achevée.
Niveau	Module de formation continue / Certificat de l'association
Validation comme certificat de module	Cheffe d'équipe dessinatrice-constructrice sur métal Metaltec Suisse Chef d'équipe dessinateur-constructeur sur métal Metaltec Suisse
Condition d'admission	Aucune
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.