

# SAVOIR CONSEILLER EN CHAUFFAGE BOIS

## Objectifs

A l'issue de la formation, le collaborateur sera capable de :

- Identifier les différentes familles de la gamme chauffage bois pour orienter et guider les clients dans le choix des produits adaptés à leurs besoins
- Conseiller le client pour une installation dans les règles de l'art et le respect des normes et des réglementations en cours
- Préparer l'implantation et organiser au mieux l'exposition des produits
- Lister, mémoriser et proposer les produits complémentaires indispensables au client...

**PUBLIC** : Salarié de l'entreprise occupant le poste de vendeur, responsable de secteur, manager...

**PRÉ-REQUIS** : Formation accessible à tout salarié correspondant au public ci-dessus.

**DUREE** : 1 jour soit 7 heures

## Programme

### 1. LES ELEMENTS DU MARCHÉ ET DES TENDANCES

- Le marché du chauffage au bois
- Le nombre de foyers équipés en chauffage au bois en France
- La Saisonnalité des différentes familles de produits
- Les tendances du marché des familles de la gamme chauffage au bois

### 2. LA LEGISLATION ET LES NORMES EN VIGUEUR

- Petit lexique de la réglementation en vigueur
- Les méthodes de calculs de puissances nécessaires à la chauffe

### 3. LES ELEMENTS D'UNE ARGUMENTATION PROFESSIONNELLE

- Les différents types de combustibles bois.
- Les différents types de transmission de la chaleur et le fonctionnement des produits.
- Les produits complémentaires
- La gestion de l'espace et des conseils d'installation chez le client
- Les réponses aux principales problématiques client

### 4. LA CREATION D'UN DEVIS

- Les services du point de vente qui facilitent l'achat.
- Le devis client

### 5. L'ORGANISATION ET LA PREPARATION DE L'IMPLANTATION DES PRODUITS EN POINT DE VENTE

- L'analyse des stocks et des historiques pour la mise en place des produits
- La méthode de l'implantation des produits à l'aide du prospectus saisonnier.
- La mise en forme du plan d'implantation.
- Les produits complémentaires
- Le cross marketing

### 6. QUIZ FINAL

### **DESCRIPTION DU DISPOSITIF PERMETTANT DE SUIVRE LES RESULTATS**

L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants.

L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices, jeux pédagogiques et de mises en situation tout au long de la formation ou à la fin de celle-ci.

### **CONDITIONS DE RÉALISATION :**

*Les stagiaires devront être disponibles tout au long de la formation.*

*Salle de formation à disposition...*

### **MATÉRIEL ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :**

Ordinateur, imprimante, vidéoprojecteur, paperboard, post-it, camera

Méthodes pédagogiques : Exposés théoriques, exemples, cas pratiques, discussions, jeux pédagogiques, sketches vidéos...

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative associant des exercices pratiques et des apports théoriques.

Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.