

## Gérer la relation client dans le secteur du paysage



### Contexte

Cette formation s'adresse à des professionnels du paysage afin de professionnaliser les interventions des salarié(e)s réalisant l'entretien et le petit jardinage au domicile des particuliers. Elle vise à apporter des compétences relationnelles à ouvriers paysagistes en relation avec les particuliers pour améliorer leurs compétences comme : se présenter, aborder le client, répondre à ses questions, apporter du conseil, proposer des services complémentaires, promouvoir son entreprise...

Entretien préalable de positionnement. La formation ouvre avec 10 stagiaires ayant satisfait aux critères de l'entretien de positionnement.

La formation est portée par l'UNEP.

### Objectifs de la formation

Formation certifiante : RS 7273 Publ° 24 septembre 2025 - certificateurs UNEP et CPNE en agriculture

Développer ses compétences de relation client dans ses activités d'entretien paysager

Partager et développer ses bonnes pratiques de communication

Obtenir une certification "Gérer la relation client dans le secteur du paysage"

### Public concerné

Salariés des entreprises du secteur du paysage (Service aux particuliers)

### Prérequis des participants

Maîtriser les bases techniques du métier de jardinier, acquises soit lors d'une formation qualifiante ou diplômante, soit par l'expérience professionnelle

### Contenu

C1 : 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

C2 : 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

C3 : 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 et/ou de son entourage

C4: Adapter ses interventions en respectant le planning et la réglementation afin de répondre aux attentes spécifiques du client particulier et/ou de son entourage et de prévenir les litiges

C5: Présenter les activités réalisées sur le chantier paysager au client particulier et/ou à son entourage afin de s'assurer de sa satisfaction et de sa validation, en adaptant sa posture à la situation

C6 : Conseiller des prestations et services complémentaires adaptés aux besoins du client particulier en valorisant l'offre de service de son entreprise afin de fidéliser sa clientèle

### Méthodes et moyens

Apports théoriques et échanges de pratiques. Les stagiaires sont amenés à réaliser des travaux en petits groupes. Les informations et les documents ainsi produits peuvent être ensuite réutiliser dans le quotidien professionnel.

## Mode de validation des acquis

Attestation de fin de formation et certificat de réalisation

Cette formation est certifiante, avec un jury d'évaluation organisé par l'UNEP.

Nouvelle formation

## Intervenants

Référent de formation : Julien HUNZINGER, Responsable de formation, Ingénieur en Aménagement du Paysage et de l'Espace vert

Coordinatrice des stages courts : Murielle LEPINOY



3 jours  
21h00



Rouffach



21 et 28 novembre et 5 décembre  
2025

## Tarifs 2025

525€ nets\* par participant

\*Organisme non assujetti TVA

Des possibilités de financement existent en fonction de votre statut.

## Nous contacter

03 89 78 73 07

[cfppa.rouffach@educagri.fr](mailto:cfppa.rouffach@educagri.fr)