

Partie X – Travaux pratiques

1. Préparation et conduite d'un rendez-vous client

Objectifs

- Être en mesure de préparer et conduire un rendez-vous client sur la base d'informations parcellaires ;
- Maîtriser les composantes d'un projet de rénovation et leur séquençement ;
- Savoir répondre de façon articulée et concise et se montrer à l'écoute.

Parties prenantes au jeu de rôle

- Apprenant 1 = Technicien en rénovation énergétique ;
- Apprenant 2 = Client (maison individuelle / appartement) ;
- Formateur = Observateur.

Matériel fourni

- Copie du mail de contact du client (Apprenant 1) ;
- Dossier documentaire sur la situation du client et du bien (Apprenant 2) :
 - Description du bien ;
 - Calendrier souhaité ;
 - Situation fiscale du foyer ;
 - Ordres de grandeur budgétaires envisagés.

Phase 1 - Préparation du rendez-vous

Type : Travail sur table

Durée : 15 minutes

- Définissez la série d'objectifs devant être atteint à l'issue de l'entretien ;
- Listez une série de questions permettant de répondre à chacun de ces objectifs et de clarifier dans la mesure du possible la situation de votre client et du bien visé par le projet de rénovation.

Phase 2 - Conduite du rendez-vous

Type : Jeu de rôle

Durée : 30 minutes

- Présentez-vous et rappelez à votre client les objectifs de cet entretien ;
- Conduisez l'entrevue sur la base des questions préparées sur table en adaptant votre discours selon les réponses apportées par le client ;
- Proposez en fin d'entretien une synthèse récapitulant les éléments importants de votre discussion et les prochaines étapes dans le cadre du projet de rénovation ;
- Clôturez l'entretien et communiquez-en une synthèse à votre formateur, avec pour objet de mail [Préparation et conduite d'un rendez-vous client - NOM - Date]