

## Formation Professionnelle

### **« FEEBAT Réno Réglo – Module 1 : La relation client avant signature du devis, règles et bonnes pratiques »**

**Public visé :** Professionnels du bâtiment, chef d'entreprise, artisans, salariés d'une entreprise titulaire ou visant un signe RGE

**Pré-requis :** Maîtriser les fondamentaux de son métier

#### **Objectifs :**

- ✓ Identifier les informations précontractuelles incontournables
- ✓ Distinguer supports de communication et documents précontractuels
- ✓ Reconnaître les pratiques « interdites » dans le monde de la rénovation énergétique
- ✓ Connaître les règles RGPD lors de la collecte d'information

#### **Programme :**

##### **1. Les informations précontractuelles incontournables**

- Distinguer les différents types de contextes de signature de vis
- Identifier les informations précontractuelles obligatoires selon le contexte
- Droit de rétractation

##### **2. Distinction entre documents précontractuels et supports de communication**

- Distinguer les informations précontractuelles des supports de communication
- Identifier les informations légales à indiquer sur les supports de communication

##### **3. Les pratiques interdites dans le monde de la rénovation énergétique**

- Reconnaître des pratiques trompeuses et agressives et les moyens pour les signaler
- Rappeler les règles relatives au démarchage téléphonique

##### **4. Les règles RGPD**

- Identifier les règles de recueil de données clients

##### **5. Qualité des informations précontractuelles**

- Fournir des informations précontractuelles complètes et en bonne et due forme

### **Moyens pédagogiques :**

Présentation interactive, échanges d'expériences et questions-réponses, études de cas pratiques, quiz, film pédagogique...

### **Moyens d'évaluation :**

Les stagiaires sont soumis à une évaluation de leur connaissance sous forme d'un QCM de 10 questions

### **Moyens techniques :**

- Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur
- Support de formation
- Zoom et Klaxoon pour les formations en distanciel

### **Formateur :**

Mathilde de Mattei's : consultante formatrice accréditée par la cellule FEEBAT pour l'animation des modules de formation RENO REGLO.

### **Informations pratiques :**

- Lieu\*:
  - En présentiel : centre de formation TYéco<sup>2</sup> - ZA La Touche – 35890 – Bourg des Comptes ou autre lieu à définir
  - En distanciel synchrone (avec formateur)
- Durée : 3h30
- Tarif : 150€ HT et 180€ TTC

\* Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre une formation, n'hésitez pas à nous prévenir afin que nous prenions les mesures nécessaires.

FART021- V1-07/25