



« *Compétences relationnelles pour les services à la personne dans le secteur du paysage* »

### Conditions d'accès

- Contacter le Centre pour participer à une information collective
- Recrutement avec épreuve de positionnement et entretien individuel

### Prérequis

Lire Ecrire Compter

### Public concerné

Salarié d'entreprise de paysage réalisant des prestations d'entretien

### Durée de la formation

38,5 heures (5 jours de formation, 1/2 journée d'évaluation)

### Lieu de la formation

44430 Le Landreau

### Alternance

- 17 et 18 janvier 2018
- 7 et 8 février 2018
- 1 et 2 mars 2018

### Coût de la formation

Prise en charge FAFSEA ou CPF

### Financements possibles

- Financement FAFSEA  
Voir avec le centre au moment de l'inscription.
- CPF  
Voir avec Pôle Emploi
- Période de professionnalisation  
Voir avec OPCA

### Objectifs de cette formation

**Former et certifier les opérateurs chargés de l'entretien des jardins de particuliers à la prise en charge complète et responsable de la prestation.**

- Se positionner en professionnel face à un client et adapter sa présentation et sa communication en fonction du contexte.
- Acquérir de l'autonomie pour une exécution efficace et en sécurité de la prestation.
- Savoir réagir à une situation inhabituelle ou à une sollicitation du client.

### Contenu de la formation

La formation est découpée en 3 sessions de 2 jours  
Possibilité d'individualisation du parcours en fonction du positionnement

1ère session
<ul style="list-style-type: none"> <li>Règlementation spécifique au service à la personne en paysage</li> <li>Rôle des acteurs, relation au client, organisation d'un chantier</li> <li>Techniques de communication : prise de contact, reformulation, conseiller le client</li> </ul>
2ème session
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion de chantier, se préparer en amont, suivi des délais</li> <li>Santé et sécurité de l'opérateur en entretien des espaces verts</li> <li>Initiation aux attitudes et gestes de premier secours</li> </ul>
3ème session
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se positionner, savoir dire non et gérer des conflits avec le client</li> <li>S'appuyer sur la réglementation pour répondre à une demande</li> <li>Evaluation de validation du certificat</li> </ul>

### A l'issue de la formation :

La formation se termine par une évaluation constituée :

- d'un QCM écrit
- d'une mise en situation (orale)
- de la présentation d'un dossier

Il est demandé au stagiaire de constituer le dossier lors des intersessions.

La réussite de cette évaluation permet l'obtention du certificat

### Moyens pédagogiques

Parc paysager de 7 hectares  
Terrain de travaux pratiques

**Responsable de la formation :** professionnel du paysage formateur depuis plus de 5 ans intervenant régulièrement en service à la personne.

### Modalités d'évaluation

Evaluation d'une demi-journée en fin de formation (voir ci-contre)  
Validation du certificat de **compétences relationnelles pour les services à la personne dans le secteur du paysage.**

