

# TECHNICO-COMMERCIAUX, SAVOIR CONSEILLER ET VENDRE LES PRODUITS VERRIERS

Le + Savoir conseiller les produits verriers en s'appuyant sur l'essentiel de la norme DTU 39

visio possible

## ► OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ÉVALUABLES:

### Objectifs opérationnels évaluables:

À l'issue de la formation, vous serez capables de:

- > Analyser la demande exprimée par le client pour apporter une offre appropriée
- > Conseiller le client sur les produits que je vends, que le client soit particulier ou professionnel afin de remplir mon devoir de conseil
- > Prescrire et vendre des garde-corps et allèges vitrées pour apporter une solution sécuritaire
- > Prescrire et vendre des ouvrages spécifiques pour répondre aux attentes du client
- > Prescrire des produits verriers en fonction de l'évaluation des risques établie par le maître d'œuvre pour prévenir les risques corporels
- > Dimensionner un vitrage pour assurer leur durabilité face aux intempéries
- > Choisir les vitrages en fonction des contraintes de déformation pour assurer leur durabilité
- > Gérer le SAV, les réclamations pour identifier mes responsabilités et celles d'un tiers

## ► PROGRAMME / CONTENU

### 1 Rappel des généralités sur les produits verriers

- > Float
- > Trempe, Trempe HST
- > Les verres émaillés, laqués, verres décoratifs
- > Vitrages feuilletés

### 2. Rappel des caractéristiques des produits verriers (isolation thermique, TL, g..., acoustique)

### 3 Les vitrages isolants:

- > Caractéristiques, propriétés, cycle de vie
- > Les critères d'aspect des vitrages de la norme européenne

### 4 Pathologies: savoir les analyser et y répondre

- > La casse thermique
- > La casse spontanée des verres trempés
- > L'embuage des vitrages... etc.

### 5 Les verres de sécurité

- > Le DTU 39 P5 – Le guide d'aide de choix des verres de sécurité, mémento pour les maîtres d'œuvre

- > Ouvrages traditionnels, ouvrages non traditionnels, comment les justifier
- > Les normes
- > Les évaluations spécifiques
- > Connaître ses prérogatives

### 8 Les façades rideaux

### 9. Les façades VEC, VEP, VEA

### 10 Les garde-corps et allèges en verre: conception et justification

### 11 Dimensionnement: comprendre et utiliser XLGlace DTU 39 P4

### 12 Dalles de plancher en verre

### 13 Mobilier

### 14 Parois de bassins

### 15 Le devoir de conseil

### 16 Les réclamations client : Le SAV

### 17 Vendre au juste prix - Le prix de revient

- > Conclusion

### MODALITÉS / MOYENS PÉDAGOGIQUES

- > Support de cours PowerPoint papier ou numérique
- > Guides ou fiches techniques, documents normatifs

### MÉTHODE MOBILISÉE

- > Méthode active, mises en situation, séries de questions proposées (oralement, questionnaires en ligne ou papier)
- > Des activités peuvent être proposées s'exercer à argumenter sur la valeur ajoutée d'une produit, justifier un prix de vente, gérer des réclamations clients.

### MOYENS TECHNIQUES

- > Vidéoprojecteur ou application de visioconférence
- > Supports permettant la prise de notes
- > Prestation réalisée en présentiel ou à distance (visio)

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- > Auto-évaluation des acquis, avec axes

de progrès par auto-évaluation ou proposés par le formateur

- > Questionnaire d'évaluation des acquisitions pendant et/ou en fin de formation.
- > Questionnaire de satisfaction à chaud par le stagiaire (l'évaluation de la satisfaction des participants est construite à partir d'éléments d'évaluation de QUALIOPI)
- > Questionnaire de satisfaction par le commanditaire

### MODALITÉS DE SUIVI

- > Feuille d'émergence
- > Certificat de réalisation

### CATÉGORIE D'ACTION

- > Développement des compétences

### FINALITÉS

- > Adaptation au poste de travail
- > Développement de l'emploi
- > Maintien dans l'emploi

- > INITIATION
- > PERFECTIONNEMENT

### PUBLIC CONCERNÉ

Commerciaux, chargés d'affaires, technico-commerciaux...

### PRÉ-REQUIS

Compétences sur les produits verriers

### POSITIONNEMENT:

Oui, questionnaire à compléter au moment de l'inscription

### RECUEIL DES ATTENTES, DIAGNOSTIC ET ÉTUDE DE VOTRE BESOIN

Nous contacter avant l'inscription (formulaire à compléter ou entretien téléphonique)

### DURÉE

2 jours (14h)

### FORMATEUR

Olivier Douard

### LIEU / MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- > Entrées/Sorties permanentes.
- > Voir calendrier annuel ou planification à la demande sous un délai de 2 à 3 semaines
- > Accueil et accès handicapés : nous contacter
- > Adresse ou plan d'accès annexé à la convocation

### TARIF PAR STAGIAIRE

(déjeuner inclus)

Adhérents / partenaires : 1030 €ht

Non adhérents : 1472€ht

Intra-entreprise :adhérents /2299€ht

Non adhérents / 2960€ht par jour

### PRISE EN CHARGE

- > Action individuelle ou collective

> Contactez votre Opco pour toute étude de prise en charge financière

> Pièces à fournir : programme et convention de formation

> Subrogation Opco acceptée lorsque le financement est à 100 %