

## Cycle BTP • **Gérer la relation avec le client 1/2**

Idéal pour mieux gérer la relation avec la clientèle



### Objectifs

- Connaître les règles de la relation avec le client
- Eviter les risques de contentieux



### Profil des stagiaires

Chef d'entreprise, cadres dirigeants, responsable du personnel...



### Moyens pédagogiques

- Apport théorique sur la réglementation
- Approche pratique à l'aide de mises en situation et cas concrets
- Formation dispensée à l'aide d'un support de formation



### Encadrement de la formation

Formatrice spécialisée en droit de la construction

#### 1 La tarification

Le devis  
L'ordre de réparation  
Le cahier des charges  
Les prix  
Les avances...

#### 2 Internet

#### 3 Les dates d'exécution des travaux

Les délais d'exécution  
Le non respect des délais de chantier  
La date de fin des travaux : la réception

#### 4 Les diverses autorisations

Les formalités administratives  
Le permis de construire  
La déclaration préalable de travaux...

#### 5 Les obligations de l'entrepreneur préalables au chantier

Les études et préparations préalables à l'exécution des travaux  
L'obligation de s'assurer  
L'obligation d'information au client  
L'affichage de chantier  
L'obligation de conformité

### Informations pratiques

Durée : 3 jours

## Cycle BTP • **Gérer la relation avec le client 2/2**

**Idéal pour mieux gérer la relation avec la clientèle**

### **6 Les obligations de l'entrepreneur lors de l'exécution du chantier**

- Les règles de l'art
- La surveillance des travaux
- La non immixtion du maître de l'ouvrage
- La conformité des matériaux utiles à la bonne exécution des travaux...
- La livraison de l'ouvrage
- Le droit de l'environnement...

### **7 La facturation**

### **8 Les délais de paiement et le paiement**

### **9 La fin du contrat conclu entre l'entrepreneur et le client**

*Intérêt spécifique de la formation : étude approfondie de chaque étape de la relation avec le client*