

Programme de formation

Découverte du conseil client pour le textile de maison - MOD_2022413

DUREE :

7,00 heures

MODALITES

Présentiel

NIVEAU

Initiation

PUBLIC VISE

Conseiller des ventes, Directeur de boutiques, Directeur des ventes, Responsable magasin

IFTH s'engage dans l'accès à la formation des personnes en situation de handicap. Contactez notre référente Handicap (referenthandicap@ifth.org) afin d'aborder vos besoins spécifiques et éventuelles adaptations durant votre parcours de formation.

PRE-REQUIS

Pas de pré-requis

Objectifs pédagogiques

Objectif pédagogique général

Développer les compétences techniques et relationnelles nécessaires au conseil client dans le secteur du textile de maison, afin de valoriser les produits, répondre aux attentes des consommateurs et renforcer la qualité de la relation commerciale.

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

1. **Développer leurs connaissances textiles**, en identifiant les matières, leurs propriétés et les procédés de fabrication pour mieux renseigner le client.
2. **Répondre aux attentes du client**, en l'accompagnant dans son achat grâce à une meilleure compréhension des produits et de leurs usages.
3. **Améliorer la relation client**, en maîtrisant le vocabulaire technique adapté au textile de maison et en valorisant les caractéristiques des articles.
4. **Reconnaître les typologies de textiles** (maille, chaîne et trame, non-tissé) et les procédés d'ennoblissement (teinture, impression, finition).
5. **Informé le client sur l'étiquetage des produits**, notamment la composition, les codes d'entretien et les préconisations selon les matières.

Description / Contenu

Introduction

Décryptage de la filière textile

Mise en évidence de la chaîne du produit (de la matière première à l'article en magasin)

Points clefs permettant de renseigner le client et valoriser le produit

Matières textiles

Connaître et reconnaître les matières textiles : origine, aspect visuel et toucher spécifique

Caractéristiques et propriétés des matières naturelles, artificielles, synthétiques

Mélanges de matières : utilisation, avantages et performances, application produit, conseils clefs à valoriser pour chaque matière

Typologies de textiles

Définition des termes : maille, chaîne et trame, non-tissé

Explication et illustration des différentes techniques de fabrication

Analyse d'exemples d'articles du marché du textile de maison

Procédés de teinture, impression, finition



Différentes techniques de teinture, applications produit
Imprimés : procédés utilisés, spécificités, différences d'aspects sur articles (fixé-lavé, pigmentaire, transfert, digital)
Traitements de finition : délavage, traitements de surface
Traitements spéciaux et performances des produits Habillement
Traitements de protection
Micro-encapsulation de produits actifs

Etiquetage des articles
Etiquetage de composition
Code d'entretien et préconisations selon les matières

Moyens et supports pédagogiques

La formation se veut dynamique et interactive. Elle sera composée de supports adaptés à chaque sujet, d'animations pédagogiques visuelles et pratiques et d'études de cas concrets, au choix du formateur.

Modalités d'évaluation et de suivi

En amont de la formation :

INTER/INTRA : Test d'auto-positionnement des compétences - Recueil des besoins et attentes des participants.

INTRA : Echange avec les parties prenantes et l'équipe Formation IFTH pour adapter ou coconstruire un programme correspondant aux objectifs professionnels des participants.

En début de formation : Tour de table approfondi pour déterminer avec les participants leurs objectifs d'apprentissage (ce qu'ils veulent appliquer en situation professionnelle à l'issue de la formation).

En cours de formation : Questions orales pour évaluer et valider en continu les acquis des participants - Toute modalité d'évaluation formative en fonction des objectifs visés et des méthodes pédagogiques du formateur (mises en situation, quiz ...).

En fin de formation : Questionnaire de satisfaction à chaud et Test d'auto-évaluation des compétences - Évaluation du niveau de compétences atteint par les participants à l'issue de la formation et réalisée par le formateur - Quiz sommatif selon les programmes

Module mis à jour le 23/09/2025