

AMÉLIORER SON ACTION MANAGÉRIALE

Public visé : Salariés d'entreprise
Demandeurs d'emploi
Particuliers

Présentiel
 Distanciel

Blended-learning
 E-learning

Pré-requis :
Aucun

FORMACODE 32139

● OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Adopter les bonnes attitudes avec les clients
- Communiquer et transmettre des informations
- Gérer les conflits
- Gérer son temps
- Effectuer un contrôle qualité
- Connaître les bases en propreté

21
Heures

● PARCOURS PÉDAGOGIQUE

RELATIONS CLIENTS

- Connaître les bases de la communication
- Identifier les notions de communication verbale et non-verbale
- Analyser les comportements adaptés aux différentes situations rencontrées
- Adopter une attitude positive face aux clients [écoute, discrétion, réponses...]
- Savoir traiter une plainte

ATTITUDES DE SERVICE

- Les qualités comportementales attendues
- Les consignes pour une image efficace et professionnelle
- Communiquer en interne: avec ses collègues, ses équipes, ou encore sa hiérarchie
- Transmettre les informations nécessaires

GESTION DES CONFLITS

- Identifier les situations conflictuelles difficiles
- Décrypter et analyser une situation de conflit professionnel
- Négocier avec efficacité et sortir du conflit

GESTION DU TEMPS

- Se réapproprier son temps
- Se fixer des priorités
- Intégrer les bonnes pratiques
- Gérer son temps au quotidien

LE CONTRÔLE QUALITÉ

- Appréhender les modalités de contrôle actuelles
- Utiliser le système de qualité
- Savoir évaluer le résultat d'une prestation de nettoyage avec les outils mis à disposition
- Interpréter les résultats

CONNAISSANCE DE BASE EN PROPRETÉ

- Savoir organiser son chantier
- Réaliser les techniques professionnelles d'entretien manuel et mécanisé
[+ module spécifique COVID-19]
- Connaître les notions d'hygiène et de sécurité sur un chantier

● MODALITÉS ET TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active, avec modulation des objectifs selon la progression de chacun : les activités mises en œuvre privilégieront les liens avec la pratique, tous les apports théoriques auront une application lors de mises en situations professionnelles.

Matériels sur place : télévision connectée (Inter) ou vidéoprojecteur (Intra), tableau feutres

Support de formation : remis à chaque participant en début de session

● QUALIFICATION INTERVENANT(E)(S)

Les formateurs disposent des compétences professionnelles, techniques, pratiques et théoriques en rapport avec le domaine des connaissances concernées, et ont la capacité de les retransmettre.

● DOCUMENTS DE FIN DE FORMATION

Pour l'entreprise :

Certificat de réalisation / Attestation d'assiduité

Pour le stagiaire :

Attestation de fin de formation

● MÉTHODES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

La compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant sont évaluées en fin de parcours par le formateur grâce à des QCM écrits et/ou numériques, des questionnements oraux et/ou des mises en situation pratiques.

● ACCÈS À LA FORMATION

- Ouverture session : à tout moment, sur demande
- Nombre de stagiaires : 12 maximum
- Lieu : Inter (accès PMR) - Intra (en entreprise)
- Accessibilité handicap : contacter notre Référente Handicap

● ORIENTATION POSSIBLE DE FIN DE FORMATION

- Insertion durable en emploi
- Perfectionnements Techniques métier (nous consulter)



NOUS CONTACTER :

02 42 67 02 27
contact@formapro-proprete.fr
www.formapro-proprete.fr

RÉFÉRENTE HANDICAP :

Laetitia PIERRE
laetitia@formapro-proprete.fr
02 42 67 02 27 - Choix n°5