

PASSEPORT PROPRETÉ

LES ATTITUDES DE SERVICE

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

Présentiel
 Distanciel

Blended-learning
 E-learning

Pré-requis :
Aucun

FORMACODE 42093

● OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- Adopter un comportement de qualité
- Réfléter une image efficace et professionnelle
- Interagir convenablement avec le client ou l'utilisateur pendant la prestation
- Interagir efficacement avec ses collègues, ses équipes, sa hiérarchie

7
Heures

● PARCOURS PÉDAGOGIQUE

LES QUALITÉS COMPORTEMENTALES ATTENDUES

- Les notions de discrétion et d'amabilité, le sourire, l'efficacité
- L'image que l'on donne de soi : la tenue vestimentaire, l'hygiène, le langage
- Les règles du tutoiement et du vouvoiement

LES CONSIGNES POUR UNE IMAGE EFFICACE ET PROFESSIONNELLE

- Ce que l'on dégage de par son comportement
- Prendre conscience des enjeux de confidentialité et discrétion
- Le respect des consignes : horaires, cahier des charges
- Mettre en œuvre une organisation exemplaire : chantier préparé, propreté du matériel, exécution fidèle, capacité d'autocontrôle

LES INTERACTIONS AVEC LE CLIENT OU L'USAGER PENDANT LA PRESTATION

- Connaître les bases de la communication
- Les notions de communication verbale et non-verbale
- Les comportements adaptés aux différentes situations rencontrées
- Adopter une attitude positive face aux clients : écoute, discrétion, réponses

INTERAGIR AVEC SES COLLÈGUES, SES ÉQUIPES, SA HIÉRARCHIE

- Communiquer en interne: avec ses collègues, ses équipes, ou encore sa hiérarchie
- Transmettre les informations nécessaires

- FORMAPRO & la RSE -

- **Sensibilisation Écologique :** Formation des participants aux pratiques durables, soulignant l'importance d'un nettoyage respectueux de l'environnement tout en maintenant des standards d'hygiène élevés.
- **Produits Écoresponsables :** Usage de produits de nettoyage certifiés pour minimiser notre empreinte écologique et garantir la sécurité des utilisateurs.
- **Gestion Optimisée des Déchets :** Sensibiliser à la gestion des déchets par des pratiques de tri rigoureuses et encourager la réduction des déchets à la source.
- **Engagement pour le Bien-être Sociétal :** Implication des apprenants dans des initiatives de responsabilité sociale, promouvant des pratiques qui bénéficient à l'ensemble de la société.
- **Gestion Rationnelle des Ressources :** Présentation des méthodes efficaces pour minimiser la consommation de ressources essentielles telles que l'eau et l'électricité. Cela comprend l'utilisation de technologies de nettoyage économes en énergie et des pratiques qui améliorent la qualité de l'air intérieur tout en réduisant la pollution environnementale.

● 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, matériel adapté à la formation

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 par le formateur tout au long de la formation grâce à des QCM écrits et/ou numériques, des questionnements oraux et/ou des mises en situation pratiques.

● ACCÈS À LA FORMATION

- **Tenue de travail adaptée et chaussures de sécurité**
- 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