



Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Les attitudes de service, l'image de marque de l'entreprise

DUREE : 1 jour **Prérequis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Appréhender son rôle dans la qualité du service attendu par le client pendant le déroulement de sa prestation d'entretien.

Représenter l'entreprise au quotidien chez le client et vis-à-vis des usagers.

Répondre aux exigences dites et non dites du client.

PROGRAMME

Le rôle de l'entreprise :

- Ses engagements vis-à-vis du client.
- Son image de marque.
- Les attentes du ou des clients.

Le service entretien :

- Son rôle, ses missions.
- L'importance du relationnel.
- Comment répondre aux attentes du client.
- Les différents types de clients.
- Qu'est-ce qu'un service de qualité ?

Les attitudes de service :

- La présentation : langage, image de soi, tenue vestimentaire et hygiène personnelle.
- Le déroulement des opérations en présence des usagers : l'utilisation et le rangement de son matériel, la sécurisation du site (sanitaires, bureaux...) et l'information aux usagers
- Respect des consignes, du planning des opérations de nettoyage, des horaires.
- La qualité de la prestation : préparation et propreté du matériel, bonne exécution, auto-contrôle.

Comment développer une bonne relation ?

- Les bases de la communication.
- La communication verbale et non verbale : informer, communiquer avec son responsable, ses collègues, le client. Anticiper les réclamations.





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Les attitudes de service pendant le travail en journée

DUREE : 1 jour **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Adapter son comportement professionnel en fonction des différentes situations de travail rencontrées en cas de co-présence avec les usagers. Se familiariser avec les enjeux du travail en journée et répondre aux attentes du client

PROGRAMME :

La sensibilisation des agents au changement d'horaires

Les enjeux du travail en co-présence : pour les usagers, pour les agents, pour la prestation de service...

Les attitudes de service durant la prestation en journée

- Les qualités fondamentales requises : discrétion, amabilité, efficacité.
- La présentation : langage, image de soi, tenue vestimentaire et hygiène personnelle.
- Le déroulement des opérations en présence des usagers :
 - la sécurisation du site (sanitaires, bureaux...) et l'information aux usagers : sensibilisation aux risques de chutes, orientation vers des lieux alternatifs en cas de zones rendues non accessibles (sanitaires, salle de repos sécurisés...)
- Organiser son travail en fonction des habitudes des usagers.
 - Rassurer les usagers : montrer de l'empathie en cas de zones rendues sécurisées, travailler rapidement et efficacement
- Adapter son comportement face à un usager peu coopérant (bureau toujours occupé...), anticiper les réclamations.

La transmission des informations à sa hiérarchie

- Repérer le mécontentement du client et prendre la mesure des conséquences de cette insatisfaction
- Adopter une attitude rassurante envers le client
- Signaler la situation à sa hiérarchie : analyser et transmettre les informations pertinentes