



**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