

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

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

Identifier le rôle de l'entreprise

- Connaître ses engagements vis-à-vis du client
- Soigner son image de marque
- Anticiper les attentes du ou des clients

Définir les enjeux du service entretien

- Connaître son rôle, ses missions
- Définir l'importance du relationnel
- Être capable de différencier les types de clients
- Qu'est-ce qu'un service de qualité ?

Maîtriser les attitudes de service

- Valoriser les qualités de service : discrétion, amabilité, efficacité
- Mettre en avant une présentation soignée : langage, image de soi, tenue vestimentaire et hygiène personnelle
- Organiser 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
- Respecter les consignes, le planning des opérations de nettoyage, les horaires
- Contrôler la qualité de la prestation : préparation et propreté du matériel, bonne exécution, auto-contrôle

Définir et développer une bonne relation

- Connaître 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

Méthodes et moyens pédagogiques :

Présentiel ou distanciel

Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, études de cas, mises en situation par jeux de rôles.

Remise de support individuel de formation.

Pré requis :

Aucun

Public :

Agent de service, toute personne amenée à représenter son entreprise par sa prestation de services.

Durée :

7 heures.

Formateur en techniques professionnelles et organisation du travail.

Recommandations :

Aucune.

Modalités d'évaluation :

QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires.

Validation des acquis :

Une attestation individuelle de formation sera délivrée.