



Pour optimiser les compétences
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Restauration : Maîtriser la méthode HACCP

Durée : 14 heures Méthodes et moyens pédagogiques : Présentiel ou distanciel. Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation. **Prérequis :** en distanciel Disposer d'un ordinateur équipé micro et caméra et d'une connexion internet **Remise de support pédagogique. Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** Une attestation individuelle de formation sera délivrée

Public : Agent de restauration, Responsable d'équipe, Gérant d'établissement, toute personne amenée à travailler en cuisine de restauration commerciale ou collective, professionnel des métiers de bouche, secteur agro-alimentaire. **Formateur spécialisé en Hygiène alimentaire.**

OBJECTIFS

Etre capable d'analyser les dangers et maîtriser les risques de contaminations et de développement microbien. Connaître et savoir appliquer les principes de la méthode HACCP

PROGRAMME

Identifier le cadre réglementaire :

- Connaître la réglementation : Le « Paquet hygiène » et la démarche HACCP

Hygiène alimentaire :

- Identifier les toxi-infections alimentaires collectives
- Identifier les micro-organismes
- Repérer leur mode de développement et de contamination
- Savoir neutraliser les bactéries

Appliquer les principes d'hygiène en cuisine :

- Le personnel
- Les locaux et le matériel
- L'application de la marche en avant

Maîtriser les modalités d'application de la démarche HACCP :

- Le plan de maîtrise sanitaire
- Planning de nettoyage
- Contrôle des matières premières
- Surveillance des températures
- Etablissement d'actions correctives
- Etablissement de la documentation (procédures, instructions de travail, fiches d'enregistrement ...)

Cas pratiques, sur sites

- Contrôle de la maîtrise des procédures par cas pratiques
- Visite du site, repérage des zones sensibles et vérification de l'efficacité de la méthode

MAJ Janvier 2021





Pour optimiser les compétences
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Restauration/Agroalimentaire : Les bonnes pratiques d'hygiène en agroalimentaire

Durée : 7 heures **Méthodes et moyens pédagogiques** : Présentiel ou distanciel. Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation. Prérequis : en distanciel Disposer d'un ordinateur équipé micro et caméra et d'une connexion internet **Remise de support pédagogique.** **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : Une attestation individuelle de formation sera délivrée
Public : Agent de restauration, Responsable d'équipe, Gérant d'établissement, toute personne amenée à travailler en cuisine de restauration commerciale ou collective, professionnel des métiers de bouche, secteur agro-alimentaire. [Formateur spécialisé en Hygiène alimentaire](#)

OBJECTIFS

Appréhender et comprendre les risques professionnels liés aux manquements en hygiène dans le milieu de l'agroalimentaire. Acquérir la méthodologie et les outils des Bonnes Pratiques d'Hygiène

PROGRAMME

Comprendre les enjeux réglementaires

- Les obligations du règlement européen (CE 852-2004)
- La norme ISO 22000 propre à l'hygiène des denrées alimentaires
- La méthode HACCP et le plan de maîtrise sanitaire

Intégrer la notion de risque alimentaire

- Les causes et les dangers d'infection des denrées alimentaires
- Les TIAC : les Toxi-infections alimentaires collectives
- Les risques microbiologiques et le développement microbien des aliments
- Les procédures de congélation et de décongélation
- Le plan de lutte contre les nuisibles

Le guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH)

- Identifier les règles d'hygiène
Hygiène corporelle et tenue vestimentaire
Plan de nettoyage et de désinfection (matériels et locaux)
La maintenance de son espace de travail
- Le principe de la marche en avant : le circuit propre/sale
- L'approvisionnement en eau
La gestion des denrées alimentaires et des déchets
- La gestion des stocks et moyens de conservation
L'agencement et l'organisation
Le contrôle des températures
La traçabilité

MAJ Janvier 2021





Pour optimiser les compétences
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Etablissements hôteliers : préparer la reprise et mettre en place de nouvelles procédures d'hygiène et de prévention des risques/Covid 19

Durée : 14 heures

Pré requis : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Présentiel. Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Remise de support pédagogique**
Modalités d'évaluation : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** Une attestation individuelle de formation sera délivrée

Public : Responsable d'équipe, Femme/Valet de chambre, Gérant d'établissement, toute personne amenée à réaliser les prestations d'entretien en établissement hôtelier. [Formateur spécialisé en Méthodes d'hygiène et en Management hôtelier.](#)

OBJECTIFS

Acquérir les connaissances requises à la mise en œuvre d'un protocole de bio-nettoyage afin d'entretenir des chambres d'hôtel et parties communes en tenant compte des contraintes liées au Covid19. Apprendre à organiser de nouvelles modalités de travail intégrant les mesures de protection sanitaire

PROGRAMME

Identifier les informations à communiquer :

Les nouvelles modalités de travail et les mesures à respecter (affichage dans les chambres), nouvelles procédures mises en place et incitation à participer à certains actes de prévention des risques

Savoir préparer le plan de ménage en fonction de la configuration de l'établissement ou des étages

Les pauses en temps décalé, les lieux et parties prioritaires

La tenue professionnelle

Savoir préparer le chariot de ménage

Utilisation des produits et approvisionnement en consommables

Dosage des produits et sécurité

Apprendre à utiliser le matériel adapté

Le matériel de dépoussiérage, d'essuyage

Le matériel de balayage, lavage

Le matériel d'aspiration et les contraintes liées au Covid19

L'ergonomie sur le poste de travail

Savoir réaliser les techniques de nettoyage en respectant les règles d'hygiène et de sécurité

Les chambres

Les salles de bain :

Savoir réaliser les opérations de contrôle et d'autocontrôle des prestations

Les attitudes de service

- L'importance de l'hygiène personnelle
- L'écoute et le comportement professionnel en contexte sanitaire

MAJ Janvier 2021





Pour optimiser les compétences
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Hôtellerie – Les protocoles d’entretien des chambres

Durée : 14 heures

Pré requis : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Présentiel. Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Remise de support pédagogique**
Modalités d’évaluation : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : Une attestation individuelle de formation sera délivrée.

Public : Femme/valet de chambre, Responsable d’équipe, toute personne amenée à effectuer l’entretien des chambres d’hôtel. [Formateur spécialisé en Hôtellerie, Management des personnels et des protocoles](#)

OBJECTIFS

Savoir mettre en œuvre les techniques professionnelles adaptées à l’entretien des chambres selon la cadence requise. Assurer et vérifier la mise en place d'une chambre.

PROGRAMME

- **Savoir préparer le chariot de ménage**
 - Utilisation des produits et approvisionnement en consommables :
 - Les produits détergents désinfectants selon la norme NE14476
 - Les solutions hydro-alcooliques
 - Les produits détartrants
 - L’utilisation, le dosage et la sécurité
- **Apprendre à utiliser le matériel adapté**
 - Le matériel de dépoussiérage, d’essuyage
 - Le matériel de balayage, lavage
 - Le matériel d’aspiration et les contraintes liées au Covid19
 - L’ergonomie sur le poste de travail
- **Savoir réaliser les techniques de nettoyage en respectant les règles d’hygiène et le sens du travail**
 - Les différentes opérations et la chronologie des tâches
 - Le nettoyage des chambres et la gestion des lits en recouche et à blanc :
 - Les techniques relatives au dressage d'un lit
 - Le service de la couverture classique et variantes
 - L’essuyage humide et la désinfection du mobilier et des points de contacts
 - L’approvisionnement en produits d’accueil et d’hygiène
 - Les salles de bain : le bionettoyage du mobilier et des éléments sanitaires
 - Le nettoyage des sols
- **Savoir réaliser les opérations d’autocontrôle des prestations**
 - Contrôler l’état de la chambre, les finitions et faire les actions correctives
- **Maîtriser les attitudes de service**
 - L’importance de l’hygiène personnelle
 - L’écoute et le comportement professionnel en contexte sanitaire

MAJ Janvier 2021





Pour optimiser les compétences
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Perfectionnement Techniques et Organisation Hôtellerie Femme/Valet de chambre

Durée : 14 heures

Pré requis : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Présentiel. Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Remise de support pédagogique**
Modalités d'évaluation : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** Une attestation individuelle de formation sera délivrée.

Public : Femme/valet de chambre, toute personne amenée à effectuer l'entretien des chambres d'hôtel.
Formateur spécialisé en Hôtellerie, Management des personnels et des protocoles

OBJECTIFS

Rationaliser son organisation de travail et améliorer son efficacité. Renforcer la technicité de sa prestation

PROGRAMME

Organisation générale

- Observation des pratiques de travail, actions correctives
- Organiser sa prestation :
 - la répartition des chambres, le sens du travail dans la chambre
 - la gestion et l'utilisation du chariot, les méthodes pour gagner en efficacité

Réalisation de la prestation : techniques et protocoles - La gestion des lits

- Le lit à blanc/en recouche
- Le service de la couverture classique et ses variantes

La maîtrise technique de la prestation de nettoyage

- Les produits d'entretien
- Le matériel : balayage, lavage, essuyage...
- Le matériel de sécurité : EPI, EPC...

Les procédures de nettoyage et de mise en place de la chambre

- Les procédures de nettoyage des sanitaires
- Les procédures de nettoyage de la chambre
- La blanchisserie et les consommables : stocks et approvisionnement, mise en place et gestion du linge

L'accueil personnalisé

- Les produits d'accueil : approvisionnement, mise en place et gestion

La relation client

- Connaître le cahier des charges et identifier les enjeux de la satisfaction client
- Adopter les attitudes de service adaptées
- Se fixer des objectifs qualité

MAJ Janvier 2021





Pour optimiser les compétences
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Gouvernant-e d'hôtel : Initiation ou Perfectionnement

Durée : 14 heures

Méthodes et moyens pédagogiques : Présentiel ou distanciel. Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation. Prérequis : en distanciel Disposer d'un ordinateur équipé micro et caméra et d'une connexion internet **Remise de support pédagogique Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : Une attestation individuelle de formation sera délivrée
Public : Gouvernant-e, chef d'équipe, toute personne amenée à manager une équipe de femmes/valets de chambres. [Formateur spécialisé en Hôtellerie, Management des personnels et des protocoles](#)

OBJECTIFS

Etre capable d'optimiser son organisation et de fluidifier les procédures (contrôle qualité, approvisionnement consommables, plannings...). Savoir anticiper les mouvements et les demandes clients. Améliorer l'encadrement du personnel par une communication adaptée.

PROGRAMME

- **Identifier les missions et rôles de la gouvernante dans l'établissement et comprendre les enjeux de la relation avec :**

la réception et les autres services, les clients, son équipe

- **Améliorer la gestion de sa prise de fonction**

Organisation de la journée et gestion des aléas

L'organisation des plannings de son équipe

Check list ouverture individuel et collectif

La vérification des chariots d'étages

- **Maîtriser les différentes procédures de contrôle et d'inspection**

"La marche en avant "

Le nettoyage des chambres

Les espaces communs

La gestion du linge : circuit propre et sale

- **Savoir gérer les stocks**

Les commandes de linge, de produits et de matériel

Savoir mettre en concurrence ses fournisseurs

- **Savoir gérer la fin du service**

Check liste fermeture

Clôture et débriefing de la journée

- **Etre capable de pratiquer un management d'équipe efficient**

Importance de la communication dans la transmission des consignes et le management des contrôles qualité : retours, contrôles contradictoires...

La transmission d'informations à sa hiérarchie

Les règles de sécurité avec les clients internes et externes

La relation avec la réception et les autres services

Le rôle de la gouvernante dans la relation client et l'image de l'établissement

MAJ Janvier 2021





Pour optimiser les compétences
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Perfectionnement Gouvernant-e d'hôtel – organisation de travail et procédures

Durée : 14 heures

Méthodes et moyens pédagogiques : Distanciel ou présentiel Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Prérequis** : en distanciel Disposer d'un ordinateur équipé micro et caméra et d'une connexion internet **Remise de support pédagogique Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : Une attestation individuelle de formation sera délivrée

Public : Gouvernant-e, chef d'équipe, toute personne amenée à manager une équipe de femmes/valets de chambres. [Formateur spécialisé en Hôtellerie, Management des personnels et des protocoles](#)

OBJECTIFS

Renforcer la mise en œuvre des procédures (commandes, protocoles, contrôles qualité...)
Savoir entretenir et faire entretenir le matériel. Renforcer l'encadrement du personnel sur les procédures et contrôle qualité.

PROGRAMME

- **La gestion des stocks**

Evaluer et anticiper les besoins de consommables et matériels
Formaliser la gestion (fiches de commandes, fiches demandes équipe...)
Réaliser les commandes de linge, de produits et de matériel

- **L'entretien du matériel et du local dédié**

Comprendre les enjeux de l'image de marque (celle du client/celle du prestataire pour un image de qualité globale)

Mettre en place un système formalisé de vérification du matériel et d'entretien du local propreté : entretenir et faire entretenir les outils de travail et le local dédié

- **Le signalement des dysfonctionnements (matériel défectueux...)**

Signaler à sa hiérarchie et formaliser les signalements
Mettre en place un système d'actions correctives et de vérification des actions correctives

- **Le management d'équipe**

Rappels généraux :

Le rôle de la Gouvernante auprès de son équipe et de sa hiérarchie

La relation avec la réception et les autres services

Le rôle de la Gouvernante dans la relation client et l'image de l'établissement

- **L'encadrement et la fin du service**

Faire la check liste fermeture

Faire la clôture et le débriefing de la journée

- **Le suivi des procédures** : Animer le suivi des procédures : rappeler les procédures et consignes, veiller à la mise à jour des protocoles (affichage régulier, veille qualité) Vérifier l'application des consignes

Evaluer les prestations et mener des actions correctives

Focus sur les règles sanitaires spécifiques Covid 19 - MAJ Janvier 2021





Pour optimiser les compétences
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Management : Contrôle de la qualité de la prestation

Durée : 7 heures

Méthodes et moyens pédagogiques : Distanciel ou présentiel Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Prérequis** : en distanciel Disposer d'un ordinateur équipé micro et caméra et d'une connexion internet. **Remise de support pédagogique Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : Une attestation individuelle de formation sera délivrée

Public : Responsable d'équipe, Femme/Valet de chambre, toute personne amenée à réaliser le contrôle qualité des prestations d'entretien des locaux. **Formateur spécialisé en Techniques d'hygiène des locaux et en Management du travail.**

OBJECTIFS

Acquérir les connaissances nécessaires pour effectuer le contrôle qualité des prestations d'entretien des locaux. Savoir former et sensibiliser son équipe pour réaliser un autocontrôle

PROGRAMME

Identifier les enjeux du contrôle qualité

- Fidéliser les clients
- Maintenir une exigence qualité premium
- Assurer la sécurité des biens et des usagers du site

Comprendre et savoir utiliser les documents de suivi du site en vue de contrôles qualité

- Cahier de liaison
- Cahier de transmission
- Fiche de poste
- Fiche de suivi du matériel

Apprendre à organiser le démarrage des prestations

- Matériel : état du matériel, équipement adapté au poste de travail
- Produit : utilisation des produits référencés dans des bouteilles étiquetées, dosage des produits, stockage des produits...

Savoir garantir une prestation optimale : les axes de contrôle/autocontrôle pendant les prestations

- Connaissance et respect de la fiche de poste
- Connaissance et application des protocoles de nettoyage
- Utilisation du matériel et des produits
- Organisation du travail
- Respect des règles de sécurité
- Adaptation des bons gestes et postures
- Comportement professionnel

Savoir contrôler et s'autocontrôler après l'exécution des prestations : contrôle contradictoire

- Fiche du contrôle qualité
- Fiche d'évaluation contradictoire
- Traitement de réclamation client et cas de non-conformité
- Fiche d'amélioration, actions correctives

MAJ Janvier 2021





Pour optimiser les compétences
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Management : Cohésion d'équipe

Durée : 14 heures

Méthodes et moyens pédagogiques : Distanciel ou présentiel Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Prérequis** : en distanciel Disposer d'un ordinateur équipé micro et caméra et d'une connexion internet. **Remise de support pédagogique.** **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : Une attestation individuelle de formation sera délivrée.

Public : Chef d'équipe, Gouvernant-e, toute personne amenée gérer une équipe de collaborateurs. **Formateur spécialisé en Management d'équipe.**

OBJECTIFS

Acquérir les outils visant à passer d'une logique de fonctionnement individuel à une logique d'esprit d'équipe. Adapter et faire évoluer son mode de management pour faire naître ou accroître un fonctionnement d'équipe harmonieux.

PROGRAMME

La communication pour apaiser les tensions

- Définir le conflit
- Repérer les facteurs déclencheurs de réactions agressives
- Se connaître pour comprendre les comportements des personnes
- Comprendre les jeux dans la relation
- Appréhender les techniques de communication

Le management d'une équipe

- Identifier les styles de management à adapter aux individualités
- Connaître les fonctions du manager : fédérer autour de valeurs communes, repérer les potentiels individuels
- La posture du manager : asseoir sa propre légitimité

L'équipe

- Comprendre les fondements d'une équipe
- Savoir favoriser les comportements d'ouverture et le développement du sentiment de confiance
- Comprendre et savoir gérer la 'météo de l'équipe'

La synergie d'équipe

- Savoir faire émerger l'intelligence collective
- Développer la synergie : compatibilité et liens dans l'équipe.
- Trouver et mettre en œuvre les liens de complémentarité pour développer la coopération

L'organisation du travail

- Les réunions
- La gestion du temps

MAJ Janvier 2021





Pour optimiser les compétences
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Management des Saisonniers : comment intégrer et motiver un salarié saisonnier ?

Durée : 14 heures

Pré requis : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Présentiel Méthode active : recours à l'expérience concrète, observation, debriefing, conceptualisation, expérimentation. Atelier de création de séances en groupe. Mise en situation, jeux de rôle, serious game. Etude de cas, mise en perspective. **Remise de support pédagogique. Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : Une attestation individuelle de formation sera délivrée.

Public : Responsable d'équipe, Gérant d'établissement, toute personne amenée à recruter et encadrer les personnels saisonniers. [Formateur spécialisé en Management d'équipe et en accompagnement en ressources humaines](#)

OBJECTIFS

Savoir établir une relation de confiance et susciter le désir de progresser (motivation). Définir des objectifs et savoir évaluer la progression de l'intégration du salarié.

PROGRAMME

- **Motivation et travail saisonnier : l'équation impossible ?**

Comprendre les spécificités et les attentes d'un travailleur saisonnier/attentes de l'entreprise.
Détecter ses zones d'inconfort. Identifier ses points de motivation

- **Recruter un salarié pour une saison/un remplacement**

Savoir définir son besoin en compétences
Evaluer rapidement le profil proposé

- **Intégrer la personne dans l'équipe et dans sa mission**

Inspirer rapidement confiance
Investir le minimum de temps nécessaire à une intégration réussie
Mobiliser l'équipe pour la formation, le tutorat de la personne

- **Suivre le travail réalisé sans se laisser déborder**

Adopter un management adapté et mobilisateur
Gérer les conflits éventuels entre permanents et saisonniers
Déterminer précisément le cadre de travail et les attentes
Préparer la saison suivante





Pour optimiser les compétences
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Management intergénérationnel : réussir la collaboration et la transmission professionnelles entre générations

Durée : 14 heures

Pré requis : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Présentiel Méthode active : recours à l'expérience concrète, observation, debriefing, conceptualisation, expérimentation. Atelier de création de séances en groupe. Mise en situation, jeux de Thiagi , serious game. Echange et valorisation des expériences.

Remise de support pédagogique. Modalités d'évaluation : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** Une attestation individuelle de formation sera délivrée.

Public : Chef d'entreprise, Responsable d'équipe et toute personne amenée à exercer des fonctions de Manager.

Formateur spécialisé en Management d'équipe et en accompagnement en ressources humaines

OBJECTIFS

Identifier les caractéristiques des différentes générations présentes dans son équipe.

Développer la collaboration et les synergies intergénérationnelles. Adapter son management aux générations présentes dans son équipe

PROGRAMME

- **Définir le management Intergénérationnel**
 - Découvrir les générations en entreprises : leur histoire, les événements partagés, leur empreinte sociétale, leurs valeurs
 - Identifier le rapport au travail de chaque génération, à la hiérarchie et à l'entreprise
- **Déterminer la part de l'influence des rapports intergénérationnels d'une équipe dans une situation de prise de décision**
- **Identifier les leviers et les opportunités liés à la mixité intergénérationnelle**
- **Identifier les implications de la révolution culturelle et numérique sur l'organisation, la hiérarchie et le management**
- **Savoir adopter la posture du management collaboratif**
- **Etre capable de mettre en œuvre des outils pour manager au quotidien les équipes intergénérationnelles**
- **Apprendre à développer les synergies au sein de son entreprise**

MAJ Janvier 2021





Pour optimiser les compétences
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Métiers de service : les attitudes de service comme image de marque

Durée : 7 heures

Méthodes et moyens pédagogiques : Distanciel ou présentiel Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Prérequis** : en distanciel Disposer d'un ordinateur équipé micro et caméra et d'une connexion internet **Remise de support pédagogique. Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : Une attestation individuelle de formation sera délivrée.

Public : Agent de service, Employé, Chef d'équipe, Gouvernant-e, toute personne amenée à être au contact de clients et de collaborateurs. [Formateur spécialisé en Management d'équipe](#)

OBJECTIFS

Appréhender son rôle dans la qualité du service attendu par le client pendant le déroulement de sa prestation d'entretien. Représenter l'établissement au quotidien vis-à-vis du client et de ses collègues. Répondre aux exigences dites et non dites du client.

PROGRAMME

Identifier les enjeux de vis-à-vis de l'établissement client

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

Comprendre le rôle du 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 ?

Savoir adopter les attitudes de service adaptées

- Les qualités requises : discrétion, amabilité, efficacité
- La présentation : langage, image de soi, tenue de travail et hygiène personnelle.
- Le déroulement des opérations en présence des usagers : l'utilisation et le rangement de son matériel, la sécurisation du site et l'information aux clients/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

Maîtriser les éléments d'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

MAJ Janvier 2021





Pour optimiser les compétences
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Ergonomie des postures de travail

Durée : 7 heures

Méthodes et moyens pédagogiques : Distanciel ou présentiel Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Prérequis** : en distanciel Disposer d'un ordinateur équipé micro et caméra et d'une connexion internet **Remise de support pédagogique. Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : Une attestation individuelle de formation sera délivrée.

Public : Agent de service, Employé, Chef d'équipe, Toute personne concernée par les problématiques liées à l'ergonomie, aux gestes et postures sur poste de travail [Formateur spécialisé en prévention des risques et sécurité au travail](#)

OBJECTIFS

Réduire et prévenir les accidents ou lésions dus aux manutentions. Acquérir les bases de l'anatomie pour mieux comprendre les problèmes de santé liés aux gestes et postures

PROGRAMME

- **Notions élémentaires d'anatomie**

Les facteurs à l'origine des risques

Les Troubles Musculo Squelettiques (TMS) et organisation du travail

- **La colonne vertébrale (vertèbres, articulations, le disque vertébral)**

Prévention des accidents par l'éducation gestuelle

Notions d'anatomie

Squelette, les articulations, les vertèbres

Disques intervertébraux et ses éléments de liaisons

Muscles et l'importance de leur fonction

Constat des mauvaises habitudes posturales

- **Les bons gestes et postures selon les objets à manipuler**

Les positions au poste

Notions d'ergonomie

- **Les principes de sécurité physique**

Superposition (ou rapprochement) des centres de gravité corps/charge.

Respect des courbures de la colonne vertébrale.

Recherche des appuis. Mobilité des pieds.

Action primordiale et dominante des membres inférieurs.

- **Les principes de sécurité à l'effort**

Utilisation de la réaction de la charge. Rapidité d'engagement sous la

charge. Direction de la poussée d'une charge. Utilisation du poids du corps

Rythme de l'effort (dosage et périodes de récupération)

MAJ Janvier 2021