

MC5 | Adopter les bonnes attitudes de service > 1 jour



Publics :

- Salarié intervenant dans le domaine de la propreté et des services associés réalisant des techniques d'entretien de sols manuelles et mécanisées.
- Personne en reconversion professionnelle.
- Demandeur d'emploi. Agent de propreté en collectivité. Salarié en insertion.



Prérequis : Comprendre et parler le Français.



Objectifs : Véhiculer une image positive de son entreprise vis-à-vis du client en respectant son confort et en entretenant de bonnes relations.



Contenu :

1 – Avoir conscience de l'image que l'on renvoie

- Les attentes des clients (respect du cahier des charges, des horaires, les fréquences d'intervention, ...)
- Les attitudes, la tenue et le matériel

2 – Citer les règles relatives aux comportements

- Les qualités requises : sourire, discrétion, confidentialité
- La présentation, le langage, image de soi, hygiène corporelle, tenue professionnelle

3 – Etablir une bonne relation avec le client pendant la prestation

- La base de la communication, le vouvoiement
- La communication verbale et non verbale : informer, communiquer avec son responsable, ses collègues, le client
- Les comportements adaptés aux situations rencontrées
- Les bonnes attitudes : positivité, écoute, discrétion, confort du client

4- Assurer une bonne communication avec la hiérarchie et l'équipe

- L'enregistrement et la transmission des plaintes et réclamations
- Les modalités de transmission de l'information

Pratique



Compétences et capacités visées :

- Veiller à ce que sa tenue de travail et sa présentation professionnelle soient soignées
- Travailler en respectant le confort du client
- Communiquer de manière professionnelle avec le client
- Enregistrer et transmettre les demandes et/ou réclamations éventuelles du client



Modalités pédagogiques et outils :

Exposés, travaux en sous-groupe, mises en situation professionnelle, jeux, démonstrations et essais.
Documentation technique. Formateur en techniques professionnelles propreté.
Vidéo projecteur, paperboard, équipement propreté.

Modalité d'évaluation : QCM ou questionnement oral

Validation : Attestation suivi de formation



Organisation :

Durée : 1 jour soit 7h en présentiel ou sur site (FEST)

Lieu : Rennes en INTER ou en INTRA en entreprise, collectivité.



Infos +

Accompagnement administratif pour l'établissement du dossier formation
Prévoir une tenue de travail