

**DURÉE:** 2 jours Soit 14 heures

**PUBLIC :** Agents de maîtrise/ Techniciens et Agents de services /Agents Qualifiés de service / Chef d'équipe

**PREREQUIS:** parler et comprendre le français

**RÉFÉRENCE :** F. MHL1

**COÛT:** Intra : 250,00€ HT/pers .

**Inter :** 1100,00€ HT / jour (12 personnes max .)

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés, échanges, et mises en situation sur un ensemble d'habitation  
Au cours de la formation, une documentation technique sera remise à chaque stagiaire.

### OUTILS

- Vidéoprojecteur
- Documentation et classeurs des opérations de contrôle
- fiche de contrôle

### MODE D'ÉVALUATION

- Validation des acquis en fin de formation sous forme de QCM et de Quizz « Blind Test »

### ATTESTATION DE FORMATION

## PROGRAMME

### OBJECTIF:

A l'issue de cette formation, les participants devront être capable de :

- Savoir vérifier que son travail est correctement effectué.
- Apprendre à corriger si nécessaire pour éviter les réclamations client, mettre en place des indicateurs de performance.

### MODULE 1 – L'ENTRETIEN DES LOCAUX ET LE MARCHÉ DU NETTOYAGE : UN SERVICE IMMATÉRIEL

- 1.1 Comprendre le ressenti d'un client vis à vis du coût des prestations
- 1.2 Différence entre un achat matériel et un achat de services
- 1.3 La satisfaction client - un enjeu clé
- 1.4 Notions d'image et de notoriété de l'entreprise

### MODULE 2 - LA NOTION D'AUTOCONTRÔLE

- 2.1 Définir ce qu'est l'autocontrôle
- 2.2 Comprendre ses enjeux et sa portée
- 2.3 Adopter un comportement professionnel vis à vis de ses prestations
- 2.4 Les sources les plus fréquentes d'insatisfaction des clients.
- 2.5 Mise en place d'outils d'autocontrôle

### MODULE 3 - APPRENDRE A VALIDER SON TRAVAIL

- 3.1 L'œil critique de l'agent de service
- 3.2 Le journal de l'autoévaluation - comment l'utiliser et le remplir
- 3.3 L'attention à porter sur les finitions
- 3.4 Trucs et astuces pour une image toujours positive
- 3.5 Utilisation des outils par les encadrant
- 3.6 Transmission des consignes aux agents