

# HYGIENE ET PROPRETE

## Réf F. MHL6 AMÉLIORER LA QUALITÉ DE TRAVAIL SUR LES SITES DE NETTOYAGE



### PROGRAMME

#### OBJECTIFS :

- Apprendre aux agents à vérifier que leur travail est correctement effectué
  - Apprendre à corriger si nécessaire pour éviter les réclamations client
  - Mettre en place une démarche de contrôle qualité sur les sites
- Savoir analyser les résultats pour la mise en place d'un plan d'action

#### MODULE 2.1 – LE MARCHÉ DU NETTOYAGE : UN SERVICE IMMATÉRIEL

1. Comprendre le ressenti d'un client vis-à-vis du coût des prestations
2. Différence entre un achat matériel et un achat de services
3. La satisfaction client – un enjeu clé
4. Notions d'image et de notoriété de l'entreprise

#### MODULE 2.2 – 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 Mis en place d'outils d'autocontrôle



*Toutes les formations peuvent avoir lieu en salle de formation ou sur site pour les formations intra.*

#### MODULE 2.3 – APPRENDRE A VALIDER SON TRAVAIL

1. L'œil critique de l'agent de service
2. Le journal de l'autoévaluation – comment l'utiliser et le remplir
3. L'attention à porter sur les finitions
4. Trucs et astuces pour une image toujours positive
5. Utilisation des outils par les encadrants
6. Transmission des consignes aux agents

#### MODULE 2.4 – MISE EN PLACE D'UNE DÉMARCHÉ DE CONTRÔLE QUALITÉ

1. Documents à utiliser
2. Méthodologie des contrôles qualités
3. Fréquence des contrôles en fonction des sites
4. Analyse des résultats
5. Mise en place des actions préventives, à défaut des actions correctives
6. Élaboration de grilles spécifiques, pondération des résultats

**DURÉE:** 2 jours soit 14 heures

**PUBLIC :** Agents de service/ Agents qualifiés de service/ Chefs d'équipe

**PREREQUIS:** Savoir lire les fiches techniques et les documents professionnels – parle et comprendre le français

**RÉFÉRENCE :** F. MHL6

**COÛT:**

**Intra :** 250,00€ HT/Pers.

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

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés, échanges et mises en situation

#### OUTILS

Au cours de la formation, une documentation technique sera remise à chaque stagiaire.

#### MODE D'ÉVALUATION

Une validation des acquis est réalisée à l'issue de la formation. (Vérification des acquis théoriques en fin de matinée et évaluation technique au cours des mises en situations)

#### ATTESTATION DE FORMATION