



# Certificat de Qualification Professionnelle : Chef de site(s)

DISPOSITIF DE BRANCHE

ÉLIGIBLE CPF

**18 JOURS**  
+ 0,5 JOUR DE VALIDATION**CY417****PUBLIC**

Chef de site(s) ou futur chef de site(s)

**ANIMATEUR/FORMATEUR**

Plusieurs consultant-formateurs interviennent selon les spécialités

**MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES**

Outils de positionnement, jeux pédagogiques, études de cas, exercices et travaux de groupes. Une évaluation des acquis de formation est réalisée tout au long des modules

**COMPÉTENCES VISÉES**Encadrer les équipes sur son/ses site(s)  
Organiser efficacement son/ses site(s)  
Développer une relation client efficace**TARIF/PERS. 2018**

3 150 € HT + frais d'inscription à l'OC Propreté

**OBJECTIF****Développer ses capacités à manager ses collaborateurs, organiser les chantiers et sécuriser la relation client au quotidien : préparer le CQP chef de site(s)****PROGRAMME****Se situer dans la fonction de Chef de site(s)**Identifier les exigences du secteur  
Repérer les attendus métier du chef de site(s)  
Évaluer ses acquis  
Définir un parcours de formation**Garantir la réalisation des techniques professionnelles**Organiser les méthodes de remise en état des sols textiles (matériel, produit et procédé)  
Organiser les méthodes de remise en état des sols durs (plastiques, carrelage)  
Organiser les méthodes de remise des pierres naturelles  
Organiser les méthodes de remise des sols en bois  
Organiser les méthodes d'entretien des parties communes**Organiser et gérer un site propreté**Analyser les informations relatives au site  
Estimer les temps d'intervention  
Analyser les cadences de travail  
Prendre en compte les spécificités du site  
Gérer les moyens matériels du site  
Faire le diagnostic d'un site  
Gérer humainement un site au quotidien en prenant en compte les aspects sociaux et la rentabilité du site  
Exploiter les systèmes de contrôle qualité pour améliorer la prestation et satisfaire le client**Contribuer à la mise en œuvre de la politique de développement durable et la responsabilité sociétale de l'entreprise**Développement Durable et Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) : concepts et enjeux  
Les points clés liés à la réglementation  
Être responsable dans sa vie professionnelle  
Identifier les enjeux de la RSE  
Énumérer les règles RSE en vigueur dans l'entreprise  
Réaliser des diagnostics**Animer une équipe et gérer les compétences essentielles à l'exercice du métier**Valoriser les bonnes pratiques managériales  
Se projeter dans son rôle de manager animateur  
Développer et évaluer les compétences de ses collaborateurs  
Conduire une réunion de chantier  
Gérer les droits à congés des agents  
Réaliser les entretiens professionnels et d'évaluation  
Gérer un différend au sein de l'équipe**Intégrer la politique Santé & Sécurité au Travail (S&ST) dans ses pratiques managériales**Identifier les enjeux de la prévention des risques au travers de cas pratiques  
Prendre en compte la politique Santé & Sécurité au Travail dans l'organisation du chantier et l'animation de son équipe  
Associer le client dans l'élaboration du Plan de Prévention et la politique S&ST**Le rôle commercial de l'encadrant de proximité**Intégrer les enjeux de la relation client  
Développer une bonne relation au quotidien avec le client  
Appréhender le rôle commercial de l'encadrant d'exploitation  
Organiser le plan de veille commerciale**Gérer et faire face aux situations commerciales difficiles**Repérer les situations critiques et les attitudes gagnantes  
Connaître ses réactions dans la relation commerciale  
Savoir s'affirmer face au client**Établir un Devis de Travaux exceptionnels ou spécifiques**Identifier les éléments susceptibles d'influencer les travaux  
Rechercher des éléments de ressources  
Choisir ou déterminer le processus de nettoyage  
Prévoir l'organisation des travaux  
Établir le devis en tenant compte des paramètres d'exploitation**Encadrant d'exploitation, développez votre communication à l'écrit et à l'oral**Appréhender le rôle de la communication dans le management et la relation commerciale  
Identifier les fondamentaux de la communication  
Progresser dans l'écoute de ses collaborateurs  
Développer sa communication à l'oral et à l'écrit**CERTIFICAT**

Chaque candidat se présentera devant un jury d'évaluation. La Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi délivrera ou non le CQP visé selon les résultats obtenus. Le CQP Chef de site(s) est positionné Agent de Maîtrise de niveau 1 dans la Convention Collective Nationale des Entreprises de Propreté

