



Certificat de Qualification Professionnelle : Responsable de secteur

DISPOSITIF DE BRANCHE

ÉLIGIBLE CPF

24 JOURS
+ 0,5 JOUR DE VALIDATION **CY418****PUBLIC**

Responsables de secteur et futurs responsables de secteur

ANIMATEUR/FORMATEUR

Plusieurs consultants-formateurs interviennent selon les spécialités

MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Outils de positionnement, jeux pédagogiques, études de cas, exercices et travaux de groupes, études de projets, échanges de pratiques et retours d'expériences.

Une évaluation des acquis de formation est réalisée tout au long des modules

COMPÉTENCES VISÉESEncadrer des équipes
Piloter des chantiers
Entretenir une relation client durable avec le client**TARIF/PERS. 2018**

4200 € HT + frais d'inscription à l'OC Propreté

OBJECTIFS**Développer ses capacités à piloter l'organisation de chantiers, s'inscrire dans une relation client durable et manager des équipes : préparer le CQP Responsable de secteur****PROGRAMME****Se situer dans la fonction de Responsable de secteur**Identifier les exigences du secteur
Repérer les attendus métier de responsable de secteur
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**Optimiser la rentabilité d'un site propreté**Mettre en place ou réajuster l'organisation d'un site avec l'encadrement de proximité
Analyser un compte d'exploitation de site à partir de l'analyse des coûts techniques et humains
Utiliser les ratios d'exploitation pour identifier les économies et gains possibles tout en maintenant la qualité
Réaliser une veille et identifier les solutions transposables à son secteur**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**Recruter, gérer et encadrer des équipes**Organiser un recrutement de la définition du besoin à l'entretien de recrutement
Animer et impliquer ses équipes**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**Comprendre les enjeux de la relation client**Comprendre les mécanismes de la satisfaction client dans le cadre de prestations Propreté
Adopter un comportement adapté efficace
Assurer une relation de qualité de service durable**Renforcer son suivi commercial**Appréhender le rôle commercial de l'encadrant d'exploitation
Organiser sa démarche de fidélisation et de commercialisation
Conduire un entretien de vente
Traiter les objections**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**Rédiger un rapport professionnel**Structurer le plan du projet
Structurer sa pensée
Rendre son écriture plus fluide
Rédiger et présenter le projet**Encadrer 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 Responsable de secteur est positionné Agent de Maîtrise de niveau 3 dans la Convention Collective Nationale des Entreprises de Propreté

