

# Etablir de bonnes relations avec les clients du site

## DURÉE

1 jour

## TARIF

250€ HT/ personne en inter-entreprises



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Entretenir de bonnes relations avec le client, les usagers, ses collègues et sa hiérarchie

## PROCHAINES SESSIONS

### ORLÉANS

- lundi 24 août

## PESSAC

- mercredi 2 septembre

## TOULOUSE

- mercredi 26 août
- lundi 5 octobre
- lundi 23 novembre

## TOURS

- mardi 28 juillet

N'hésitez pas à [contacter votre centre régional](#) afin de connaître l'ensemble des sessions.

## LE PROGRAMME

### **Se présenter professionnellement auprès des usagers et du client**

La clarté des informations communiquées

Les gestes et la posture qui accompagnent le discours

### **Citer les règles relatives aux comportements**

Les horaires et la politesse

Les qualités requises : discrétion, amabilité, efficacité

Les comportements à adopter : sécurité sur le lieu de travail

Les règles de confidentialité

### **Veiller à la bonne image de son entreprise**

Les attentes des clients (salariés de l'entreprise cliente et visiteurs)

La présentation et l'hygiène personnelle

Les attitudes, la tenue et le matériel

L'état du matériel et des machines de nettoyage

### **Informier les usagers de la nature des travaux**

Les règles usuelles en matière de tutoiement et vouvoiement

Les comportements adaptés aux situations rencontrées

Les bonnes relations avec les différents clients : attitude positive, écoute, discrétion

Les techniques de communication et de questionnement

La reformulation

### **Appliquer les règles pour limiter les nuisances**

Le respect des consignes, du planning des opérations de nettoyage, des horaires

Un travail de qualité : préparation et propreté du matériel, bonne exécution, autocontrôle

Les règles de confidentialité

## **PUBLIC**

Agents de Propreté, agents machinistes et chefs d'équipe(s)  
travaillant notamment en présence d'usagers

## **DURÉE**

1 jour en présentiel en salle

## **COMPÉTENCES VISÉES**

Appliquer et faire appliquer les attitudes de service  
Agir en tant que représentant de l'entreprise

## **MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

Exposés, ateliers digitaux, travaux en sous-groupes, mises en situation professionnelle, démonstrations et essais. Des évaluations sont réalisées en cours de formation. Au cours de la formation, une documentation pourra être remise à chaque stagiaire.

### Animateur

Formateur spécialisé en communication et relations humaines

## **INFORMATION COMPLÉMENTAIRE**

Il est préférable d'avoir déjà une expérience même minime de la fonction

*Programme - version 31 janvier 2023*

[Téléchargez le catalogue complet](#)

## INFORMATIONS UTILES

### PUBLIC :

Agents de Propreté, agents machinistes et chefs d'équipe(s) travaillant notamment en présence d'usagers

### PROCHAINES SESSIONS :

[Voir les sessions programmées](#)

### PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Compréhension et expression orales, collaborateur en poste

### VALIDATION :

Une validation des acquis est réalisée à l'issue de la formation. A la fin de la formation, une attestation de stage est remise à chaque participant.