

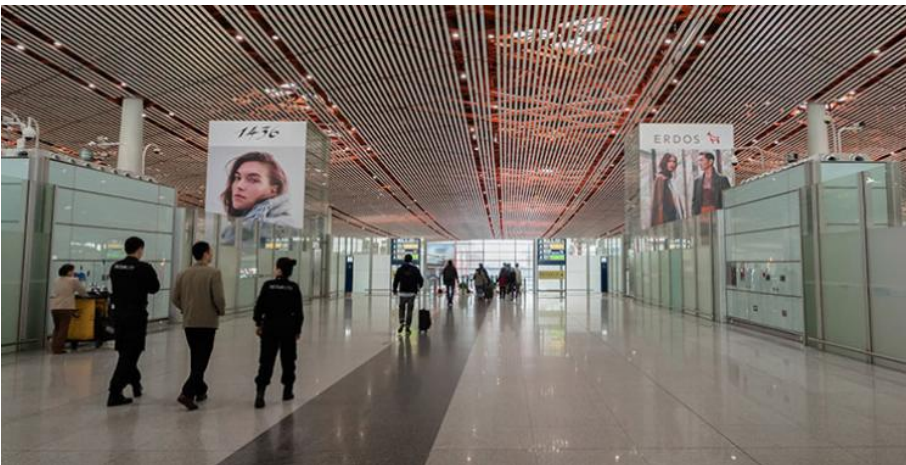
Etablir de bonnes relations avec les clients du site

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 15 juin

- lundi 24 août

TOULOUSE

- jeudi 18 juin
- 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

Les avantages et les craintes du travail en journée

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.

