

Fidélisation et développement de son portefeuille client? - Bloc n°3 du CQP Responsable de secteur - Présentiel + distanciel

DURÉE

38,5 heures en présentiel et distanciel

TARIF

1360€HT/pers



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Participer à la veille et au développement commercial de son secteur en instaurant une relation de confiance avec le client et les usagers, en ajustant les prestations de nettoyage selon les exigences RSE, en anticipant les problèmes et les besoins, et en traitant les réclamations clients.

PROCHAINES SESSIONS

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

LE PROGRAMME

Développer une relation commerciale pérenne - 2 jours (14 heures)

Objectif de formation : Établir une relation de confiance avec les clients et les utilisateurs en organisant des rencontres afin de traiter les réclamations, anticiper les problèmes et répondre aux besoins préventivement

Conduire une réunion d'exploitation entre le client et l'entreprise

Anticiper les réclamations et les non conformités

Etablir une relation de confiance

Réceptionner les réclamations

Traiter les réclamations

Informé le client du traitement de sa réclamation

Etablir un devis de travaux exceptionnels - 2 jours (14 heures)

Objectif de formation : Elaborer une estimation pour des travaux exceptionnels en tenant compte des ressources nécessaires et des conditions d'exécution

Identifier les besoins connexes à la prestation de nettoyage

Assurer une veille technologique

Identifier les éléments susceptibles d'influencer les travaux

Choisir ou déterminer le processus de nettoyage

Prévoir l'organisation des travaux

Établir le devis en tenant compte des paramètres d'exploitation

Renforcer la valeur perçue de ses offres de propreté

Traiter et vaincre les objections prix de vos clients

Faire évoluer son offre commerciale en fonction du besoin client - 1 jour (7 heures)

Objectif de formation : Adapter le cahier des charges en accord avec les besoins et les demandes d'évolution

Analyser les besoins et les demandes d'évolution du cahier des charges

Ajuster la prestation de nettoyage en réponse à un changement

Organiser la répartition des temps d'intervention au sein de l'équipe

Proposer les modifications techniques, en cohérence avec une démarche qualité

PUBLIC

Responsables de secteur et futurs responsables de secteur

DURÉE

38,5 heures réparties de la façon suivante :

- 17,5h en classe virtuelle
- 3 journées de formation présentielle (21h)

COMPÉTENCES VISÉES

Instaurer une relation de confiance avec le client et les utilisateurs du site de propreté

Traiter les réclamations clients

Anticiper les problèmes et les besoins des clients et des usagers

Participer au développement commercial de son secteur et à la veille

Ajuster la prestation de nettoyage en réponse à un changement du niveau d'exigence

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes et moyens pédagogiques : outils de positionnement, jeux pédagogiques, études de cas, exercices et travaux de groupe.

Modalités d'évaluation : Une évaluation des acquis de formation est réalisée tout au long des modules.

>> *Pour les personnes souhaitant faire valider ce bloc de CQP :*

- pré-requis : avoir suivi la journée "Se situer dans la fonction de Responsable de secteur"

- l'évaluation finale est sous forme d'épreuve ponctuelle par blocs de compétences indépendants et composée d'études de cas, de QCM et d'éléments de preuves issus des pratiques professionnelles en entreprise. Chaque candidat se présentera devant un jury d'évaluation. La Commission Paritaire Nationale

pour l'Emploi délivrera ou non le Bloc de compétences visé selon les résultats obtenus. Le Bloc s'inscrit dans le cadre du CQP Responsable de secteur est positionné Agent de Maîtrise de niveau 3 dans la Convention Collective Nationale des entreprises de propreté.

Animateur : Consultant-formateurs spécialisés dans chacun des domaines

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Les participants doivent disposer d'un ordinateur, casque audio, microphone, webcam et d'un outil de connexion internet fonctionnel.

Programme - version mars 2026

[Téléchargez le catalogue complet](#)

Code de formation **CY432**

INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :

Responsables de secteur et futurs responsables de secteur

PROCHAINES SESSIONS :

[Voir les sessions programmées](#)

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Savoir lire et écrire et avoir suivi la journée de formation « Se situer dans la fonction de RS »

VALIDATION :

L'évaluation finale est sous forme d'épreuve ponctuelle par blocs de compétences indépendants et composée d'études de cas, de QCM et d'éléments de preuves issus des pratiques professionnelles d'entreprise.