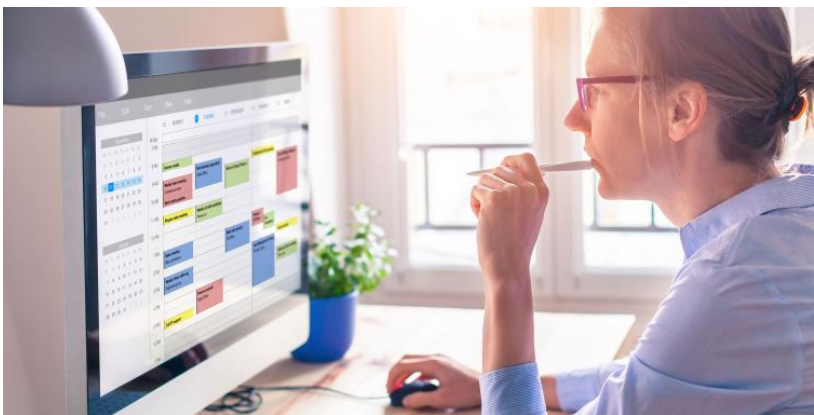


L'organisation des interventions à domicile

DURÉE	TARIF
2 jours	560€ HT/ personne en inter-entreprises



INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :

Toute personne ayant une responsabilité d'encadrement dans le domaine du service aux particuliers

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Savoir lire et écrire en langue française

VALIDATION :

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

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Organiser, planifier et garantir la qualité de la prestation des interventions des agents d'entretien à domicile

LE PROGRAMME

Analyser les pratiques d'organisation

Analyser l'offre commerciale pour bien organiser l'intervention

L'analyse de l'offre commerciale
L'inventaire des informations nécessaires à l'organisation

Proposer une organisation

Les prestations et leurs fréquence
La chronologie des tâches

Estimer les temps d'intervention

La chronologie des tâches
Les notions de calcul des temps
Les temps d'intervention

Planifier l'intervention

Le planning de l'agent
La fiche de mission ou d'intervention

Organiser le démarrage de chantier

Les produits et matériels nécessaires
Le choix de l'intervenant et son remplaçant

Contrôler les prestations

La définition des critères de qualité

L'établissement de la fiche de contrôle et de la fiche de suivi trimestrielle des prestations

Le traitement des actions correctives demandées et/ou des travaux supplémentaires demandés ou proposés : délai d'intervention, remontée des informations et attitudes clients

PUBLIC

Toute personne ayant une responsabilité d'encadrement dans le domaine du service aux particuliers

DURÉE

2 jours en présentiel en salle

COMPÉTENCES VISÉES

S'approprier les bonnes pratiques d'organisation
Mettre en place une organisation de chantier

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés, questions/réponses, mises en situations, travail de groupes, de sous-groupes, individuel et exercices d'applications.
Méthodes actives et participatives

Animateur

Formateur spécialisé en organisation et techniques professionnelles

Code de formation SP219