

# Certificat de Qualification Professionnelle - CQP Responsable de secteur

DURÉE	CERTIFICAT	TARIF
24 jours + validation	CQP Propreté	6240€ HT/ personne en inter-entreprises + frais de validation*



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Développer ses capacités à piloter l'organisation de chantiers, s'inscrire dans une relation client durable et managers des équipes : préparer le CQP responsable de secteur

## LE PROGRAMME

### Se situer dans la fonction de Responsable de secteur

- Identifier les exigences du secteur
- Repérer les attendus métier de responsable de secteur
- Evaluer 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

## INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :

Responsable de secteur et futur responsable de secteur

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Savoir lire et écrire

VALIDATION :

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.

\*\* organisé par l'OC Propreté

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 pratique  
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

### **Développer la 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

## **PUBLIC**

Responsable de secteur et futur responsable de secteur

## **DURÉE**

24 jours de formation (en discontinu) en présentiel en salle

## **COMPÉTENCES VISÉES**

Encadrer des équipes

Piloter des chantiers

Entretenir une relation client durable avec le client

## **MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

Outils de positionnement, jeux pédagogiques, études de cas, exercices et travaux de groupe, études de projets, échanges de pratique, retours d'expériences. Une évaluation des acquis de formation est réalisée tout au long des modules.

### Animateur

Plusieurs consultant-formateurs interviennent selon les spécialités

## **INFORMATION COMPLÉMENTAIRE**

\* Frais d'inscription à l'OC Propreté

**Code de formation CY418**