

Responsable de secteur

CQP - Certificat de Qualification Professionnelle



DURÉE

150 heures minimum de formation en centre sur 6 mois minimum

CONTENU DE LA FORMATION

Se situer dans la fonction de Responsable de secteur

Identifier les exigences du secteur
Repérer les attendus métier de responsable de secteur
évaluer 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

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 pratiques

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

Encadrant d'exploitation, développez votre 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

Des modules complémentaires pourront être ajoutés lors de l'élaboration du parcours de formation

Validation CQP - 0,5 jour

///// CERTIFICAT //////////////////////////////////////

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