

Attitude de service



Objectifs du module :

- ✓ Respect relationnel
- ✓ Maîtriser la documentation de suivi et traçabilité
- ✓ Maîtriser la communication

Public :

- ✓ L'ensemble des salariés de l'entreprise
- ✓ Demandeurs d'emploi

pré requis :

- ✓ Aucun pré requis attendu
- ✓ Être âgé de 16 et plus

Modalités techniques et pédagogiques :

- ✓ Formation en groupe sur 2 jours
- ✓ Exposé pédagogique
- ✓ Applications pratiques
- ✓ Remise de documents

Accessibilité Handicap :

- ✓ Accès bâtiment pour PMR
- ✓ Accès formation ouvert selon pathologie- nous consulter

Suivi et évaluation :

- ✓ Evaluation de fin de formation
- ✓ Attestation de fin de formation
- ✓ Livrets pédagogiques

Modalités de déroulement :

- ✓ Durée : 14 Heures
- ✓ Nombre de stagiaires : 10 maxi
- ✓ Lieu : Inter ou intra entreprise

Contenu détaillé du programme

Techniques :

- Remettre en place les installations en fin de prestation.
- Assurer l'entretien courant du matériel dans les conditions d'hygiène et de sécurité.

Organisation :

- Organisation du chantier en fonction des exigences de l'activité et du temps qui est imparti.
- Préparer techniquement le chantier.
- Vérifier la tenue vestimentaire

Attitudes de service :

- Veillez à sa tenue de travail et sa présentation.
- Travailler en respectant le confort du client (bruit, confidentialité...)
- Informer sa hiérarchie des contraintes et attentes du client.
- Maîtriser une bonne attitude lors de la prestation
- Prendre en charge le contrôle et autocontrôle des prestations
- Maîtriser les bonnes pratiques (remplissage des documents de traçabilité et retour sur interventions)
- Bien comprendre l'intérêt de la communication de fin de prestation
- (Enregistrer et transmettre les demandes ou réclamations du client)

Méthodes de travail :

- Travail en salle de formation sur la présentation du matériel et des produits.
- Expérience chimique sur l'apprentissage des différents produits par groupe.
- Maîtrise des différentes techniques sur notre chantier école.
- Mise en situation sur les différentes techniques de nettoyage. (Jeu de rôle, étude de cas.....)