



# FORMATION AU NETTOYAGE INDUSTRIEL

## LES BONNES ATTITUDES DE SERVICE



**PUBLIC  
CIBLE**

Toute personne susceptible d'intervenir dans des locaux pour le nettoyage



Agent de service...

**MÉTIER  
CONCERNÉS**



Débutant



Expérimenté

**8H**

DE FORMATION

**10**

PARTICIPANTS  
maximum par  
session



Eligible FIAF



Eligible DFPC

### LIEU DE FORMATION

#### Sur site CIPAC Formation

Inter ou intra

Théorie : 210 rue Gervolino – Magenta

Pratique : 210 rue Gervolino – Magenta

#### Sur site client

Intra uniquement



Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

INTER OU INTRA ENTREPRISE

### PROFIL DE L'INTERVENANT

Minimum 5 ans d'expérience dans le nettoyage industriel  
Agréé DFPC, spécialisée 343

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Être capable de maîtriser son savoir-être et son savoir-faire
- Être capable de faire face aux enjeux commerciaux

### > PRÉ-REQUIS

- Savoir lire et écrire le français.
- Être âgé de 18 ans minimum.
- Chaque stagiaire devra être muni de ses Equipements de Protection Individuelle (tenue de travail adaptée, chaussures de sécurité).

## MOYENS TECHNIQUES

### L'accueil au centre de formation :

Salle climatisée équipée d'un tableau interactif ou d'un vidéoprojecteur, d'un tableau blanc, d'un paperboard, avec un accès wifi.

### Les pauses :

Cafétéria, toilettes, fontaine d'eau à disposition.

### Accueil sur site client :

Salle adaptée pour la théorie

## MÉTHODES D'ANIMATION

- Exercices sur table
- Mises en situation pratique
- Observation active
- Échanges de pratiques
- Retours d'expérience
- Vidéos

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

### Théorie

QCM

### Satisfaction client

Fiche d'évaluation de la formation

## LIVRABLES

- Support pédagogique
- Bilan du formateur
- Attestation individuelle de formation

## TARIF

INTER Entreprise : Nous consulter

INTRA Entreprise : Nous consulter

## DÉLAI D'ACCÈS À LA FORMATION

Les inscriptions doivent être réalisées au plus tard 3 jours avant le début de la formation

# CONTENU DE LA FORMATION

## THEORIE ET PRATIQUE

### S'approprier le cahier des charges

#### Identifier les différents types de clients et leurs attentes

- Les typologies de clients
- Le comportement à adopter en clientèle

#### Appliquer les attitudes de service

- La communication verbale et non verbale
- La transmission et l'écoute d'un message
- L'exemplarité professionnelle et l'image de l'entreprise

#### Le jugement et le regard du client

- Rappels sur l'hygiène
- Les points de jugement incontournables
- Faire des exercices afin de véhiculer une image de soi-même professionnelle