

Nettoyage industriel

Public concerné

Agents de service - Chefs de sites - Chefs d'équipe

Objectifs

- **Acquérir et appliquer les méthodologies adaptées aux spécificités du site**
- **S'assurer de la bonne utilisation des produits et du matériel**
- **S'assurer de la bonne exécution du cahier des charges**
- **Sensibiliser au relationnel et à la représentativité client**
- **Développer la communication client**
- **Sensibiliser à la remontée des informations**
- **Connaître les règles élémentaires de sécurité sur le site**
- **Développer l'auto-contrôle en interne**

Durée

- 14 heures

Nombre de participants

- 7 participants

Contenu

➤ Les méthodes

- Travaux quotidiens (selon les postes)
 - ✓ Essuyage humide du mobilier et des objets meublants
 - ✓ Balayage humide des revêtements lisses
 - ✓ Aspiration des revêtements textiles
 - ✓ Lavage Faubert et/ou à plat
 - ✓ Entretien / Hygiène des sanitaires par pulvérisation
 - ✓ Lavage mécanisé

- Travaux périodiques et de remise en état
 - ✓ Décapage, spray méthode
 - ✓ Shampooings moquette
 - ✓ Remise en état des parois verticales et faux plafonds
 - ✓ Avivage des métaux

➤ **Les produits / Les matériels**

- Utilisation adéquate des produits
- Le dosage, le conditionnement
- L'entretien du matériel
- Sécurité élémentaire

➤ **L'organisation sur site**

- Respect des fiches de poste
 - ✓ Connaissance du cahier des charges
 - ✓ Organisation rationnelle des prestations
 - ✓ Suivi et vérification des prestations
- Le contrôle final de réalisation
 - ✓ Les points sensibles
 - ✓ Responsabilisation de l'agent de maîtrise
- L'auto contrôle
 - ✓ Les points sensibles
 - ✓ Responsabilisation de l'agent de propreté

➤ **La relation client**

- Le relationnel client
 - ✓ Attitudes et comportement pendant les contrôles contradictoires
 - ✓ Etre à l'écoute et réactif
 - ✓ La prise de note : remontée des informations
 - ✓ Le cahier de liaison
- La représentativité client
 - ✓ Adopter des attitudes et des comportements professionnels

- ✓ Veiller à l'image transmise au travers des tenues et à l'état du matériel

➤ **Sécurité et prévention des risques professionnels**

- L'identification des produits
- Connaissance des produits et consignes élémentaires
- Les fiches techniques et les fiches de données sécurité
- Les équipements et mesures de protection
- Les risques électriques
- Gestes et postures de travail

Moyens pédagogiques

Afin d'optimiser la formation, les apports théoriques (courts et accessibles) seront largement nourris **d'exemples professionnels et personnels** que le formateur illustrera de **manière vivante et dynamisante...** Par ailleurs, les bases théoriques seront immédiatement suivies **d'exercices pratiques, de mise en situations concrètes sur le terrain.**

Lieu du stage

- Sur site et poste de travail

Evaluation de la formation

Une évaluation à chaud est effectuée à la fin de la session. Elle a pour objectifs de :

- Evaluer l'intégration des techniques et d'outils transmis à l'occasion de cette formation
- Mesurer la satisfaction et l'intérêt des participants
- Pressentir les évolutions et les changements mis en place
- Détecter les besoins de formation