

# Posture de service des agents de propreté en coactivité/coprésence

## DURÉE

3h30

## TARIF

intra 475€HT / session\*



## INFORMATIONS UTILES

### PUBLIC :

Agents de service

### PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Aucun

### VALIDATION :

Une validation des acquis est réalisée à l'issue de la formation.

Une attestation de stage est remise à chaque participant.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Identifier les attitudes et les comportements à adopter dans la réalisation de sa prestation de propreté en présence d'usagers

## LE PROGRAMME

### Identifier les enjeux de la coactivité

Comprendre les enjeux du travail en coactivité/coprésence

Comprendre les impacts du travail en coactivité/coprésence pour les agents et les clients/usagers

### Identifier les bonnes et les mauvaises pratiques en matière de coactivité

Identifier les points d'attention à observer pour être dans une posture de service

### Adopter une posture de services

Identifier les bonnes pratiques à mettre en place afin d'adopter une attitude de service :

- posture professionnelles
- posture de communication
- posture de confidentialité
- posture de sécurité
- posture de respect du contrat/sécurité
- posture de respect des horaires

Respecter les éléments de la posture de service selon les 5 thématiques choisies :

- je fais preuve d'agilité dans la réalisation de mes missions
- je représente mon entreprise sur les lieux de prestation
- je respecte les clauses de mon contrat de travail
- j'assure ma propre sécurité et celle des usagers

- j'adopte une communication claire et compréhensible pour les usagers et le reste de l'équipe

#### **PUBLIC**

Agents de service

#### **DURÉE**

0,5 jour en présentiel (3h30)

#### **COMPÉTENCES VISÉES**

Adopter une attitude de service en présence des usagers

#### **MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

Exposés, démonstrations, mises en situations professionnelles.

Modalités d'évaluation : Questionnaire d'évaluation des acquis

Animateur : Formateur en techniques professionnelles

#### **INFORMATION COMPLÉMENTAIRE**

*Programme - version 12 janvier 2024*

Contactez votre conseiller de proximité pour en savoir plus.

\* reste à charge à l'entreprise après le cofinancement du Fare Propreté (dans la limite du budget dédié et pour les entreprises à jour de leur cotisation au Fare Propreté)

**Code de formation CO174**