

Fidélisation et développement de son portefeuille client - Bloc n°3 du CQP Responsable de secteur

DURÉE	TARIF
35 heures	1360€HT/pers



INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :
Responsables de secteur et futurs responsables de secteur

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :
Savoir lire et écrire

VALIDATION :
Une évaluation des acquis de formation est réalisée tout au long des modules ou une évaluation finale sous forme d'épreuve ponctuelle dans le cadre d'une validation par bloc du CQP visé.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Participer à la veille et au développement commercial de son secteur en instaurant une relation de confiance avec le client et les usagers, en ajustant les prestations de nettoyage selon les exigences RSE, en anticipant les problèmes et les besoins, et en traitant les réclamations clients.

LE PROGRAMME

Développer une relation commerciale pérenne
 Conduire une réunion d'exploitation entre le client et l'entreprise
 Anticiper les réclamations et les non conformités
 Etablir une relation de confiance
 Réceptionner les réclamations
 Traiter les réclamations
 Informer le client du traitement de sa réclamation

Etablir un devis de travaux exceptionnels
 Identifier les besoins connexes à la prestation de nettoyage
 Assurer une veille technologique
 Identifier les éléments susceptibles d'influencer les travaux
 Choisir ou déterminer le processus de nettoyage
 Prévoir l'organisation des travaux
 Établir le devis en tenant compte des paramètres d'exploitation
 Renforcer la valeur perçue de ses offres de propreté
 Traiter et vaincre les objections prix de vos clients

Faire évoluer son offre commerciale en fonction du besoin

client

Analyser les besoins et les demandes d'évolution du cahier des charges
Ajuster la prestation de nettoyage en réponse à un changement
Organiser la répartition des temps d'intervention au sein de l'équipe
Proposer les modifications techniques, en cohérence avec une démarche qualité

PUBLIC

Responsables de secteur et futurs responsables de secteur

DURÉE

35 heures réparties de la façon suivante :
- 11h en classe virtuelle
- 3 journées de formation présentielle (21h)
- 3h de travaux inter-séances (e-learning)

COMPÉTENCES VISÉES

Instaurer une relation de confiance avec le client et les utilisateurs du site de propreté
Traiter les réclamations clients
Anticiper les problèmes et les besoins des clients et des usagers
Participer au développement commercial de son secteur et à la veille
Ajuster la prestation de nettoyage en réponse à un changement du niveau d'exigence

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes et moyens pédagogiques : outils de positionnement, jeux pédagogiques, études de cas, exercices et travaux de groupe, e-learning.

Modalités d'évaluation : Une évaluation des acquis de formation est réalisée tout au long des modules.

>> Pour les personnes souhaitant faire valider ce bloc de CQP :

- *pré-requis* : avoir suivi la journée "Se situer dans la fonction de Responsable de secteur"

- *l'évaluation finale est sous forme d'épreuve ponctuelle par blocs de compétences indépendants et composée d'études de cas, de QCM et d'éléments de preuves issus des pratiques professionnelles en entreprise. Chaque candidat se présentera devant un jury d'évaluation. La Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi délivrera ou non le Bloc de compétences visé selon les résultats obtenus. Le Bloc s'inscrit dans le cadre du CQP Responsable de secteur est positionné Agent de Maîtrise de niveau 3 dans la Convention Collective Nationale des entreprises de propreté.*

Animateur : Consultant-formateurs spécialisés dans chacun des domaines

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Les participants doivent disposer d'un ordinateur, casque audio, microphone, webcam et d'un outil de connexion internet fonctionnel.

Programme - version 29 octobre 2024

[Téléchargez le catalogue complet](#)

Code de formation **CY424**

INHNI © Copyright 2024