

# Fidélisation et développement de son portefeuille client? - Bloc n°3 du CQP Responsable de secteur - Présentiel + distanciel

## DURÉE

38,5 heures en présentiel et distanciel

## TARIF

1360€HT/pers



## 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.

## PROCHAINES SESSIONS

N'hésitez pas à [contacter votre centre régional](#) afin de connaître l'ensemble des sessions.

## LE PROGRAMME

### **Développer une relation commerciale pérenne** - 2 jours (14 heures)

*Objectif de formation : Établir une relation de confiance avec les clients et les utilisateurs en organisant des rencontres afin de traiter les réclamations, anticiper les problèmes et répondre aux besoins préventivement*

Conduire une réunion d'exploitation entre le client et l'entreprise  
Anticiper les réclamations et les non conformités  
Établir une relation de confiance  
Réceptionner les réclamations  
Traiter les réclamations  
Informé le client du traitement de sa réclamation

### **Établir un devis de travaux exceptionnels** - 2 jours (14 heures)

*Objectif de formation : Élaborer une estimation pour des travaux exceptionnels en tenant compte des ressources nécessaires et des conditions d'exécution*

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** - 1 jour (7 heures)

*Objectif de formation : Adapter le cahier des charges en accord avec les besoins et les demandes d'évolution*

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

38,5 heures réparties de la façon suivante :

- 17,5h en classe virtuelle
- 3 journées de formation présentielle (21h)

## 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.

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 mars 2026*

[Téléchargez le catalogue complet](#)

Code de formation **CY432**

## INFORMATIONS UTILES

### PUBLIC :

Responsables de secteur et futurs responsables de secteur

### PROCHAINES SESSIONS :

[Voir les sessions programmées](#)

### PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Savoir lire et écrire et avoir suivi la journée de formation « Se situer dans la fonction de RS »

### VALIDATION :

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 d'entreprise.