

Fidélisation et développement de son portefeuille client? - Bloc n°3 du CQP Chef de site(s) - Présentiel + distanciel

DURÉE

24,5 heures en présentiel +
distanciel

TARIF

810€HT/pers



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Établir une relation de confiance avec les clients et les utilisateurs en organisant des rencontres pour traiter les réclamations, anticiper les problèmes et répondre préventivement à leurs besoins, tout en assurant le suivi des interactions et en contribuant à la croissance commerciale du portefeuille d'activité.

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 : Assurer le suivi des interactions entre clients, utilisateurs et le personnel du site, tout en contribuant à la surveillance et à la croissance commerciale dans son secteur d'activité

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

Informers le client du traitement de sa réclamation

Etablir un suivi commercial performant - 1 jour (7 heures)

Objectif de formation : Assurer le suivi des interactions entre clients, utilisateurs et le personnel du site, tout en contribuant à la surveillance et à la croissance commerciale dans son secteur d'activité

Assurer une veille technologique

Identifier les éléments susceptibles d'influencer les travaux

Identifier les besoins connexes à la prestation de nettoyage

Établir le devis en tenant compte des paramètres d'exploitation

Révision et préparation à la certification – 3,5 heures

PUBLIC

Chef de site(s) ou futur chef de site(s)

DURÉE

24,5 heures, réparties de la façon suivante :

- 10,5h en classe virtuelle

- 2 journée de formation présentielle (14h)

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

Améliorer et suivre la qualité des prestations de nettoyage

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes et moyens pédagogiques : outils de positionnement, jeux pédagogiques, études de cas, exercices et travaux de groupe

Modalités d'évaluation : 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 entreprise.

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

- *pré-requis : avoir suivi la journée "Se situer dans la fonction de Chef de site(s)"*

- *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 Chef de site(s) est positionné Agent de Maîtrise de niveau 1 dans la Convention Collective Nationale des entreprises de propreté.*

Animateur : Consultant-formateurs spécialisés dans chacun des domaines

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Être équipé d'un PC avec un système de visioconférence (webcam, microphone et sortie audio)

Programme - version mars 2026

[Téléchargez le catalogue complet](#)

INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :

Chef de site(s) ou futur chef de site(s)

PROCHAINES SESSIONS :

[Voir les sessions programmées](#)

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

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

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 entreprise.