









# INSPECTEUR en entreprise de propreté

## OBJECTIFS

-  Consolider les connaissances techniques et pratiques.
-  Savoir organiser la prestation sur un site.
-  Connaître les bases du droit du travail pour mieux appréhender les plannings.
-  Connaître les bases du management.
-  Savoir gérer un budget.
-  Savoir mettre en place un suivi clientèle efficace.

## PROGRAMME

### Introduction (1 jour)

Définition du rôle et mission de l'inspecteur en fonction du positionnement hiérarchique  
Rappel des techniques et des différents protocoles de nettoyage

### La mission management (2 jours)

Pratiquer le management : s'adapter à ses collaborateurs  
Savoir animer et motiver son équipe  
Fixer des objectifs et évaluer les résultats  
Savoir gérer ses émotions (stress, colère...) en fonction des circonstances  
Savoir gérer les personnalités difficiles  
Développer sa flexibilité relationnelle

### Les aspects de droit du travail (1 jour)

Le code du travail  
Analyse des principales dispositions de la convention collective applicable à la société  
Période d'essai, indemnités de licenciement  
Les règles du temps de travail en vigueur : 35 h, repos compensateurs, congés payés, les congés spécifiques, les heures supplémentaires, les taux et les primes obligatoires  
Les différentes formes du contrat de travail : CDD, CDI, temps plein, temps partiel et les avenants, les fins de contrats (délais, prévenances...)  
Sécurité : Les différentes habilitations : travaux en hauteur, HO/BO, la conduite en sécurité  
Le plan de prévention (document unique) : traitements des risques propres à l'activité

### Gestion et organisation du site (3 jours)

Les données essentielles du cahier des charges  
Les différents types d'organisation  
Les données commerciales, les ressources humaines  
La notion de cadences : les cadences théoriques de références  
Les paramètres interférents (encombrement, vétusté des locaux, etc...)  
Équilibrer et déterminer les données  
La mise en place de l'organisation définie et les documents qui s'y rattachent  
Maîtriser la rédaction des plannings d'intervention quotidienne  
Savoir rédiger et expliquer une fiche de poste et une fiche méthode  
Les objectifs qualité (obligation de moyens ou de résultats)  
Les méthodes & les outils d'auto - contrôle des prestations  
La mise en oeuvre d'actions correctives

### Tableaux de bord et méthodes de calcul (1 jour)

Savoir calculer un ratio afin de définir la rentabilité du site  
Savoir calculer le coût d'exploitation en fonction des salaires, charges et du matériel  
Savoir lire et exploiter les comptes d'exploitation  
Tableaux quotidiens, prévisionnels et compréhension des ratios

### Améliorer sa relation clientèle (1 jour)

Le client : les visites spontanées, les visites après réclamation  
Savoir communiquer  
Attitude gestuelle, le vocabulaire  
Adapter son comportement en conséquence  
Développer son secteur  
Être à l'écoute des modifications de structure chez le client ou de nouveau marché  
Rendre compte à sa hiérarchie

**DUREE**

9 jours

**PUBLIC**

Agents souhaitant évoluer

Inspecteurs souhaitant se perfectionner

**Pré REQUIS**

Aucun

**EVALUATION**

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.  
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

**PEDAGOGIE**

Apports théoriques ;  
Questions / réponses ;  
Retours d'expérience ;  
Analyses de situation ;  
Mises en situations obstacles ;  
Utilisation de documents techniques.

**INTERVENANTS**

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

**TARIFS**

Inter-entreprises à Paris  
Intra-muros en France entière  
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

**Vidéo de présentation**

