S.A.S.U. FORMATIONS ET CONSEILS
11 RUE CARNOT 63300 THIERS
Développeur de compétences.
Tél/ fax 04 43 14 12 75
Mobile 06 09 64 20 78
formationsetconseils@orange.fr

FORMATION CQP AGENT DE SERVICE CONFIRME

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES : L'agent de service confirmé prépare, réalise et contrôle les prestations courantes de propreté dans le respect des consignes professionnelles et des règles de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement. Il veille à la qualité des interventions et entretient une relation professionnelle adaptée avec les clients et les usagers.

CONTENU DE LA FORMATION : Établissement de relations professionnelles avec les clients et les usagers. Prise en compte et transmission des demandes et réclamations. Identification des consignes et organisation des interventions. Préparation du matériel, des produits et du chariot de nettoyage. Identification et prévention des risques professionnels. Application des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement. Réalisation des opérations de nettoyage manuel des sols, des surfaces et des équipements. Nettoyage et désinfection des installations sanitaires. Collecte et tri des déchets. Contrôle de la qualité des prestations réalisées. Entretien et rangement du matériel. Remise en état de la zone d'intervention. Transmission des informations et signalement des anomalies.

MODALITES PEDAGOGIQUES POSSIBLES :
[X] En présentiel, en centre de formation ou en entreprise, en groupe ou individuel.
[] En classe virtuelle (à distance en Visio conférence), en groupe ou individuel.
[] En multi-modal V1 : En Visio conférence avec le formateur puis regroupement en présentiel.
[] En multi-modal V2 : Module interactif à réaliser seul en entreprise ou chez soi (assistance téléphonique si besoin) puis regroupement en présentiel.
Durée (indicative) en heures salarié de la propreté : 107 heures (compris passage des épreuves)
Durée (indicative) en heures personnels hors secteurs propreté : 236 heures (compris passage des épreuves)
Les durées de nos formations sont données à titre indicatif et adaptées aux besoins de chaque participant, à l'issue d'un test de positionnement préalable.

CONDITIONS D'INSCRIPTION : PRE-REQUIS : Pour toutes modalités, maitriser la langue française.
En classe virtuelle : disposer d'un PC ou tablette et d'une liaison internet. Avoir travaillé ou travailler dans la propreté ou l'alimentaire.
En muti-modal : disposer d'un PC ou tablette et d'une liaison internet.

RESULTAT ATTENDU : **CERTIFICAT DE QUALIFICATION PRFESIONNEL**

FINANCEMENT POSSIBLE : Fond d'entrepsise, OPCA, fond individuel, AIF.

PROGRAMME - ACTION DE FORMATION : aller vers formation en présentiel

FORMACODE 42093

S.A.S.U. FORMATIONS ET CONSEILS
11 RUE CARNOT 63300 THIERS
Développeur de compétences.
Tél./ fax 04 43 14 12 75
Mobile 06 09 64 20 78
formationsetconseils@orange.fr

PROGRAMME DE FORMATION CQP AGENT DE SERVICE CONFIRME

DOMAINE DE COMPETENCE		POINTS ABORDES
DC1	Mise en oeuvre de la relation avec les usagers pour garantir le bon déroulement du chantier	
		Établissement de relations professionnelles avec les clients/usagers
		Traitement des demandes, des attentes ou des réclamations éventuelles des clients/usagers
DC2	Préparation technique du chantier	
		Prise de connaissance des consignes et organisation de son intervention
		Préparation des produits et matériels nécessaires à l'intervention
DC3	Réalisation des techniques professionnelles	
		Application des règles d'hygiène et de sécurité pendant l'intervention
		Utilisation des produits nettoyants ou désinfectants dans le respect des règles d'hygiène, de santé et d'environnement
		Réalisation des opérations de nettoyage manuel
		Remise en ordre des installations et du matériel après la prestation
		Contrôle de la bonne exécution de son travail après sa réalisation et correction ou ajustement le cas échéant

METHODE PEDAGOGIQUE : Méthode interrogative et explicative reposant sur de nombreux exercices dont 60% de mise en situation.

METHODE D'EVALUATION : Entretien technique, mises en situations professionnelles.