

Date de création : Février 2023

Date de mise à jour : 28/05/2024

**Contexte et enjeux**

Ce module sera basé sur le rôle de l'encadrement d'équipe ainsi que sur la gestion des agents. Nous travaillerons sur l'importance de la communication avec les différents interlocuteurs ainsi que sur la gestion des conflits. Un recensement des différentes situations conflictuelles sera réalisé en début de session afin d'organiser des jeux de rôle et mises en situation.

**Objectifs pédagogiques****Première journée : Matin****Le rôle du chef d'équipe**

- Le rôle de l'encadrement de proximité
- Adapter son management aux différentes situations
- Connaître et analyser les compétences des agents
- Comprendre les besoins des agents
- Gérer et motiver ses équipes

**Première journée : Après-midi****La communication**

- Les principes de communication
- La transmission des messages
- Les échanges avec ses agents, ses clients, sa hiérarchie
- Mise en situation

**Deuxième journée : Matin****Les différents types de conflits et mise en situation**

- Les étapes de la gestion des réclamations
- Le principe de questionnement et de reformulation
- Mise en situation

**Deuxième journée : Après-midi****La mise en situation, suite**

- Mise en situation (jeux de rôle) sur un thème conjoncturel
- Analyse collective des échanges
- Bilan des deux journées

**Durée :**

2 journées de 7h00

**Horaires :**

09h00 – 12h30 et 13h30 – 17h00

**Nombre de stagiaires :**

10 maximum

**Dates de formation :**

A définir

**Modalités et délai d'accès :**

Pour les modalités, nous contacter directement (téléphone, mail...)  
Nous garantissons un délai d'accès à ce module de 6 semaines.

**Le formateur :**

Il est avant tout un professionnel spécialisé dans l'animation de ce module

**Le pré requis :**

Personnes exerçant déjà dans le domaine de la propreté, comprenant le Français et sachant le lire.

**Organisation :**

Salle de formation et espace de mise en pratique.

**Méthode pédagogique :**

Nous réaliserons une alternance de théorie, de démonstration et d'exercices pratiques.

**Modalités d'évaluation :**

Nous réalisons un test en début de session puis en fin de formation par Wooclap. Cette méthode est interactive et très appréciée des stagiaires car elle est ludique et très apprenante.

**Attestation :**

Une attestation de stage sera remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation.

**Situation de handicap :**

Nous pouvons nous adapter à de nombreux handicaps.  
Nous contacter pour analyser toute situation de handicap afin d'en programmer les aménagements.

**Tarif :**

Nous consulter pour chiffrage.

