



FORMATION PROFESSIONNELLE

ATTITUDES DE TRAVAIL EN ACTIVITE DE PROPLETE

PUBLIC

- Agent de service, chef d'équipe.

PRE REQUIS

- Niveau V

OBJECTIFS

Permettre aux stagiaires :

- D'être sensibilisé à l'importance du facteur humain dans l'exercice de leur profession
- De comprendre l'importance et l'intérêt de veiller à sa tenue, son aspect et celui de son matériel et son comportement en présence de clients et usagers
- D'adopter des attitudes réellement professionnelles dans l'exercice du métier
- De savoir organiser professionnellement (*logiquement et en sécurité*) leur poste de travail

CONTENU

L'AGENT DE SERVICES DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

- S'affirmer, écouter et dialoguer, communiquer
- Communiquer avec l'équipe, le client, l'encadrement
- L'image de marque de l'entreprise et l'image donnée par le personnel
- Etat et apparence des matériels et locaux utilisés
- Attitude personnelle, vêtements et apparence physique
- Impulser une dynamique de la netteté

L'ORGANISATION DU POSTE DE TRAVAIL

- L'organisation logique et professionnelle du travail
- Gains et pertes d'efficacité
- Ergonomie et postures de travail
- Manutentions et déplacements
- Auto contrôle du travail réalisé

DUREE

- 1 jour / 7 heures

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés et cours théoriques
- Projection ppt
- Démonstrations
- A la fin du stage, une documentation est remise aux participants.

VALIDATION

- Délivrance d'une attestation de stage
- Remise d'une documentation
- Soumission d'un questionnaire confidentiel d'évaluation

HYFORM

l'Ouratory
66500 Los Masos
SIRET : 326 441 763 00041

www.hyform.com
Code NAF : 804C

tél. : 04 68 96 40 92
fax : 04 68 96 40 92
info@hyform.com

N° DECLARATION EXISTENCE : 91 66 00602 66