



# **FORMATION PROFESSIONNELLE**

## **MANAGEMENT DES AGENTS DE SERVICE PAR LE CONTROLE-QUALITE**

### **TYPE :**

- Inter ou intra, Promotion, Perfectionnement des connaissances

### **OBJECTIFS :**

*Permettre aux stagiaires de :*

- Connaître l'intérêt et le fonctionnement des procédures de contrôle qualité
- Elaborer un système de contrôle qualité propre à l'entreprise
- Utiliser le contrôle qualité comme un outil de management des agents de services
- Utiliser le contrôle qualité comme un outil commercial

### **PUBLIC :**

- Maîtrise, Chef d'équipe, Agent de service

### **PRE-REQUIS :**

- Expérience du contact avec la clientèle
- Expérience de la gestion des équipes d'agents de services
- Utilisation de Word et Excel

### **PROGRAMME DETAILLE :**

- Définitions et historique des procédures de contrôle qualité
- Normes AFNOR
- Appareils de mesure
- Critères et procédures de mesure d'une prestation de nettoyage
- Exemples
- Elaboration d'un système de contrôle qualité adapté à l'entreprise et à ses clients
- Contrôle qualité et management du personnel (motivation, gestion des conflits)
- Contrôle qualité et gestion commerciale
- Contrôle qualité et prévention du contentieux prud'homal

### **MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES**

- Exposés et cours théoriques
- Projection ppt
- Etudes de cas pratiques
- A la fin du stage, une documentation technique est remise aux participants

### **DUREE, DATE(S), HORAIRES, LIEU :**

- 1 Jour / 7 heures

### **VALIDATION**

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

---

#### **HYFORM**

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

[www.hyform.com](http://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