



LE MANAGEMENT DES AGENTS DE SERVICE

PUBLIC

- Responsable d'exploitation, Inspecteur, Agent de maîtrise

PRE REQUIS

- Pratique du métier, niveau IV

OBJECTIFS

Permettre aux stagiaires :

- De remettre en question leurs habitudes managériales
- D'impulser une dynamique professionnelle chez leurs subordonnés
- D'élaborer et gérer la fonction qualité de l'entreprise en tant qu'outil managérial et commercial

CONTENU

LES AGENTS DE SERVICE

- Les profils courants d'agents de service, leurs aspirations, leurs motivations...
- Critiques des idées reçues
- Anecdotes et exemples pratiques

L'ENTREPRISE

- L'image de marque sur les clients et le ressenti des agents de service
- Différents styles de management et leur impact sur la motivation des agents
- L'entreprise génératrice d'identité et d'appartenance à un groupe
- Les stratégies de cohésion et de motivation

L'ENCADREMENT DE PROXIMITE

- Etats des lieux (*bilan de l'ouvrage « la propreté », édité par la FEP*)
- Organiser la fonction qualité et en faire la clef de voute du management
- Rompre avec les habitudes et s'approprier le « terrain »
- Elaboration et utilisation managériale et commerciale de fiches de Contrôle qualité
- Récompenser le travail très bien fait (*utilisation des chèques déjeuner et vacances*)
- Exemples et études de cas pratiques

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés et cours théoriques, débats
- Projections ppt
- Analyses de cas pratiques
- A la fin du stage, une documentation est remise aux participants

DUREE

- 1 jour / 7 heures

EVALUATION / VALIDATION

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