

## AGENT QUALIFIE DE SERVICE

### DURÉE :

2 jours

### PUBLIC :

Tout agent de service ayant les bases de son métier ou ayant suivi le niveau 1.

### PREREQUIS :

Aucun

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :  
Permettre aux personnes d'acquérir des savoirs et savoir-faire nécessaires au poste d'agent de propreté.

### MOYENS PEDAGOGIQUES :

Exercices pratiques, mise en situation, projection, documents type EPI habituels, supports écrits de la formation.  
Moyens humains : formateur expert dans le domaine

### NOTRE PLUS SMV ACADEMY :

Notre formateur vous accompagne avant, pendant et après la formation.

### 🔍 LES PRODUITS

- ▶ Le classement des produits par le pH
- ▶ Quel produit pour quelle utilisation, le dosage, le support
- ▶ Incompatibilité de certains produits
- ▶ Les détergents, les désinfectants
- ▶ Les décapants, et autres produits de remise en état
- ▶ Les émulsions, et autres produits de protection
- ▶ Le spray, et autres produits de remise en état
- ▶ La sécurité liée aux produits (lecture des symboles de danger, des recommandations)
- ▶ Les différents matériels de nettoyage

- Test de validation

### 🔍 LES METHODES

- ▶ Les différents types de nettoyage (tertiaire, industriel, santé)
- ▶ L'efficacité du nettoyage : cercle de SINNER
- ▶ Le balayage humide
- ▶ Le nettoyage des surfaces de bureaux
- ▶ Le lavage des sols (manuel, mécanisé)
- ▶ La désinfection des sanitaires et des points de contact
- ▶ Les différents supports (carrelage, thermoplastique, parquet)
- ▶ Distinction entre nettoyage courant, approfondi et la remise en état
- ▶ Adopter les bonnes postures et le bon matériel pour travailler en sécurité
- ▶ Le port des Equipements de Protection Individuelle

- Test de validation

### 🔍 L'ORGANISATION

- ▶ La fiche de poste
- ▶ La préparation du matériel (approvisionnement, vérification)
- ▶ L'organisation des différentes tâches
- ▶ Gérer les différentes fréquences de nettoyage
- ▶ Savoir s'adapter aux impératifs du client
- ▶ Choisir la bonne méthode pour obtenir le bon résultat
- ▶ Le relationnel vis-à-vis de la hiérarchie
- ▶ Le relationnel avec les clients
- ▶ Valider ses prestations, la traçabilité
- ▶ Rendre compte
- ▶ Nettoyage et rangement du matériel et des produits
- ▶ Image de soi, image de marque de son employeur

- Test de validation