

## **Encadrer et gérer une équipe d'agents de propreté**

**Public cible :** Chefs de site, chef d'équipe, toutes personnes ayant des responsabilités de gestion d'équipe dans le domaine du nettoyage (Formation éligible au chèque annuel de formation).

**Prérequis :** Maîtriser la langue française (oral et écrit)

**Durée :** 8 jours

**Horaires :** 09h00 – 12h00 / 13h00 – 16h00

### **Objectifs de la formation :**

Pouvoir gérer et encadrer son équipe de manière efficace.

Savoir motiver et adapter sa communication avec ses collaborateurs.

Être capable d'identifier des situations conflictuelles et trouver des solutions.

Pouvoir organiser son emploi du temps en tenant compte des imprévus et absences de collaborateurs.

Développer une relation client sur les divers sites.

### **Validation de la formation et Attestation :**

Une attestation de formation de l'Ecole Genevoise de la Propreté sera remise aux personnes qui auront suivi la totalité du cursus de formation.

## **CONTENU DU MODULE**

### **1er module – 2 jours :**

- Présenter tous les modules de formation.
- Clarifier la mission et le rôle de responsable d'équipe.
- Découvrir son mode de communication grâce au profil de personnalité Insights Discovery.

### **Compétences visées :**

- ✓ Définir la mission et le rôle du responsable d'équipe.
- ✓ Connaître les tâches et les instruments de conduite d'équipe.
- ✓ Connaître les différents styles de conduite d'équipe.
- ✓ Identifier la communication verbale et non-verbale.
- ✓ Adapter sa communication à chaque collaborateur.
- ✓ Clarifier les obstacles à la communication et les éviter.

### **2ème module – 2 jours :**

- Définir les diverses activités d'un responsable d'équipe
- Développer son leadership
- Gérer son emploi du temps et son stress

### **Compétences visées :**

- ✓ Organiser ses diverses activités en les priorisant.
- ✓ Mettre sur pied un plan d'action réaliste et utile.
- ✓ Déléguer et contrôler les tâches transmises.

### 3ème module – 3 jours :

- Suivre le parcours de vie d'un collaborateur, de l'entretien d'accueil à celui de départ.
- Gérer efficacement un conflit au sein de l'équipe.
- Préparer et animer une réunion d'équipe.

#### Compétences visées :

- ✓ Accueillir et intégrer un nouveau collaborateur.
- ✓ Prendre conscience des potentiels et des risques de la dynamique d'équipe.
- ✓ Définir des objectifs avec son collaborateur, les suivre et les évaluer.
- ✓ Motiver ses collaborateurs.
- ✓ Identifier les comportements au sein d'une équipe.
- ✓ Déceler les conflits dans l'équipe et les résoudre.
- ✓ Préparer et mener des entretiens individuels de manière structurée.
- ✓ Conduire des entretiens difficiles.
- ✓ Savoir exploiter au mieux les réunions d'équipe.

### 4ème module – 1 jour :

- Développer la relation client dans les diverses activités

#### Compétences visées :

- ✓ Se présenter en valorisant les activités et l'entreprise.
- ✓ Maîtriser les étapes et les techniques de la communication relation client.
- ✓ Transformer son activité en valeur ajoutée pour le client.

## **METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES**

Mise en situation professionnelle – Echanges de bonnes pratiques – Etudes de cas

Formation-Action : les participants sont concepteurs et animateurs pendant la formation – ils sont actifs tout au long des 7 jours de formation.

## **INSCRIPTION**

Demande d'inscription à adresser à l'Ecole Genevoise de la Propreté soit :

- par courrier à l'Ecole Genevoise de la Propreté : 4, rampe du Pont-Rouge 1213 Petit-Lancy
- par email : [info@ecoledelaproprete.ch](mailto:info@ecoledelaproprete.ch)
- par fax au 022 300 69 83
- online : [www.ecoledelaproprete.ch](http://www.ecoledelaproprete.ch)

Groupe de 12 participants maximum.