

FORMA PERFECT SASU

413 rue MAHÉ DE LABOURDONNAIS

97429 PETITE ÎLE

Email : formaperfectsas@gmail.com

Tel : 0692 42 66 24



MANAGEMENT COMMERCIAL EN PROPRETÉ

Mis à jour le 24/05/2024

Le manager commercial en propreté supervise et coordonne les opérations de nettoyage et de propreté pour des clients commerciaux, industriels ou tertiaires. Il est responsable de la gestion des équipes, de la planification des prestations, et de l'assurance de la qualité des services fournis.

Il possède des compétences en communication, négociation et gestion de conflits, et doit être rigoureux et organisé. Sa posture exemplaire et professionnelle inspire son équipe et assure la satisfaction des clients. Il anticipe les problèmes, s'adapte aux imprévus, et encourage une ambiance de travail positive.

Durée: 21 h (3 jours)

Profils des apprenants : toutes personnes qui ont une expérience dans le domaine de la propreté.

- Agent de propreté
- Chef d'équipe
- Les personnes diplômés en Hygiène et Propreté
- Professionnels en reconversion possédant des compétences en gestion et en communication,.

Prérequis :

- Compétences techniques
- Compétences Managériales
- Compétences Commerciales
- Compétences en Communication

Accessibilité et délais d'accès

Qualité et indicateurs de résultats

Objectifs pédagogiques

Module 1 : La mission du manager/commercial

Module 2 : Stratégie de communication et gestion des conflits

Module 3 : La gestion d'une équipe

Module 4 : La gestion des opérations des tâches

FORMA PERFECT SASU

413 rue MAHÉ DE LABOURDONNAIS

97429 PETITE ÎLE

Email : formaperfectsas@gmail.com

Tel : 0692 42 66 24



Contenu de la formation

Module 1 : La mission du manager/commercial

- Comprendre le rôle et les responsabilités d'un manager commercial dans le secteur de la propreté.
- Découvrir les différents types de management
- Découvrir ses fonctions, ses points forts
- Connaître les 3 piliers principaux du management
- Savoir gérer : les visites spontanées, les visites après réclamation
- Avoir une bonne attitude gestuelle et un vocabulaire professionnel

Module 2 : Stratégie de communication et gestion des conflits

- Découvrir la théorie de la communication globale
- Connaître les clés de la communication et ses enjeux
- Savoir dire non et se positionner
- Savoir gérer des situations tendues au sein d'une équipe
- Savoir communiquer avec les bons canaux

Module 3 : La gestion d'une équipe

- Savoir manager avec bienveillance
- Connaître son équipe, ses éventuelles difficultés et s'y adapter
- Apprendre à se connaître et à valoriser les autres
- Savoir organiser, animer, motiver une équipe dans le cadre d'une demande
- Identifier les motivations, les compétences et le potentiel d'une équipe et de chaque professionnel

Module 4 : La gestion des opérations des tâches

- Savoir gérer un planning, les contraintes, la remédiation
- Choisir un plan d'action
- Savoir gérer les stocks de matériel et de produit de nettoyage
- Connaître la procédure interne de l'entreprise
- Savoir suivre la qualité du travail et la satisfaction du client
- Savoir restituer les objectifs opérationnels à N+1

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Betty BONNAUDET est une experte dans son domaine d'intervention. Elle a 10 ans d'expérience dans la formation professionnelle

Moyens pédagogiques et techniques

FORMA PERFECT SASU | 413 rue MAHÉ DE LABOURDONNAIS PETITE ÎLE 97429 | Numéro SIRET : 88960018500025 |

Numéro de déclaration d'activité : 04973449997 (auprès du préfet de région de : LA REUNION)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

FORMA PERFECT SASU

413 rue MAHÉ DE LABOURDONNAIS

97429 PETITE ÎLE

Email : formaperfectsas@gmail.com

Tel : 0692 42 66 24



- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Mise en situation pratique
- Étude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.