

Le Contrôle de la prestation pour une meilleure satisfaction client

Objectifs de la formation :

Réaliser les contrôles, assurer le suivi de la qualité de la prestation et corriger le travail si nécessaire

Public : Chef d'équipe, encadrant

Lieu : A déterminer

Pré-requis : Aucun

Durée : 1 jour soit 7h

Accessibilité des publics en situation d'handicap :

Peut être accompagné, aidé par un Partenaire CAP EMPLOI, ou association qui prendra en compte les contraintes liées au poste de travail et à la formation

Moyens et Méthodes pédagogiques :

Mise en situation, Démonstrations, Evaluation, Support stagiaire

Formateurs :

Importante connaissance théorique, et compétence pratique dans le domaine de la propreté, Sens de la pédagogie

Contenu de la formation :

Appliquer le contrôle qualité

- Les objectifs du contrôle qualité
- Les modalités de contrôle
- Les procédures mises en place dans l'entreprise
- Le rôle de chacun

Réaliser les contrôles

- Les modalités de mise en œuvre
- Les critères de contrôle selon le site client
- Les documents de suivi

Analyser et traiter les résultats

- Le traitement des non-conformités
- Les actions correctives
- L'évaluation des actions correctives
- L'enregistrement des informations

Evaluation :

Mesurer le degré de satisfaction et l'intérêt des participants et leur capacité à mettre en place le savoir et le savoir-faire acquis via un QCM, QUIZZ, une évaluation en début et en fin de formation.

Une attestation nominative est fournie à la fin du stage.