

# Maîtriser la mesure de la propreté par les contrôles qualité

**Participer activement à la performance qualité de l'entreprise en sachant évaluer le résultat sur un site propreté tout en l'expliquant aux clients et aux salariés.**

## Objectifs :

- Connaître les process et outils relatifs aux contrôles qualité au sein de l'entreprise
- Comprendre en quoi la formation des agents à l'auto-contrôle est important. La mettre en place tout en expliquant aux agents l'intérêt de cette action
- Connaître et valoriser les contrôles qualité, savoir l'expliquer au client et argumenter, en faire un atout commercial
- Gérer et traiter une réclamation en suivant les process de l'entreprise

## Avant – en individuel – en distanciel

**Une partie des apports théoriques est prévue depuis des activités à distance (E-learning) afin de débriefer en groupe en présentiel des différents éléments du programme et des process de l'entreprise.**

### Activités thème 1 : Le contrôle qualité

- « Qu'est-ce que le contrôle qualité et pourquoi est-ce important »
- « Comment réaliser un contrôle qualité »
- « Les outils de l'entreprise »

### Activités thème 2 : Valoriser les contrôles qualité

- « Expliquer et argumenter le résultat auprès des clients »
- « Expliquer le contrôle aux salariés »
- « Former les agents de propreté à l'auto-contrôle »
- « Expliquer le contrat au client »

### Activités thème 3 : Gérer une réclamation client

- « Des solutions orientées client »
- « Une communication efficace »
- « Le traitement d'une réclamation »

## Pendant – en groupe

### Thème 1 : Le contrôle qualité

- Rappel : qu'est-ce que c'est ?
- Rappel : pourquoi est-ce important ?
- Présentation et utilisation des outils mis à disposition dans l'entreprise

### Thème 2 : Valoriser les contrôles qualité

- Expliquer le contrat au client
- Expliquer et argumenter le contrôle auprès du client
- Expliquer le contrôle auprès du ou des salariés
- Former les agents à l'auto-contrôle : pourquoi ? et formalisation au sein de l'entreprise

### Thème 3 : Gérer une réclamation client

- Le traitement d'une réclamation : les process de l'entreprise
- Les outils et supports mis à disposition par l'entreprise