

Communication liée à l'organisation du nettoyage

1 jour 4 heures

Programme de formation

Public visé

Aide-ménagère.s

Pré-requis

/

Objectifs pédagogiques

L'apprenant sera capable de collecter les informations inhérentes à la relation de travail client/aide-ménagère.e/entreprise

> SAVOIR-FAIRE:

Dans une démarche pro active, évaluer les attitudes professionnelles liées à la fonction lors d'un remplacement ou d'une rencontre avec un nouveau client (avant, pendant et après sa prestation)

- Modes de communication
- Communication non verbale / image de soi
- Stratégies de communication
- Questionnement
- Reformulation
- Attentes et besoins du client
- Prendre des notes en lien avec la prestation à réaliser

Rendre compte au client des tâches qui ont été réalisées au sein de l'habitation ainsi que toutes autres constatations inhérentes à celles-ci (de manière écrite et/ou orale)

Modalités pédagogiques

Méthodologie participative axée sur l'apprentissage théorique, études de cas et des mises en situation pratiques au plus proche de la réalité de terrain.

Moyens et supports pédagogiques

- Support : Carnet de formation
- Attestation de formation de participation

Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation pos-formation