

FONCTION	CHEF D'ÉQUIPE	N° 0XX
DOMAINE	PROPRETÉ	

## MISSION GÉNÉRALE

Le chef d'équipe propreté garantit la conformité des prestations sur le(s) site(s) dont il a la charge en termes de qualité, de délais et de conditions de sécurité. Il organise le travail de son équipe en prenant en compte les demandes spécifiques du client et assure le suivi quotidien des clients.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES GÉNÉRIQUES (réalisées en tout ou partie)

### Réalisation et contrôle des prestations

- Assure l'inventaire des produits et communique les besoins à son responsable
- Organise et planifie les chantiers (planning et répartition des tâches) en fonction des contraintes clients.
- Réalise et contrôle les prestations de nettoyage et d'entretien.
- Met à disposition les produits et le matériel nécessaires sur les sites selon les besoins définis.
- Réalise les contrôles internes pour garantir la qualité des prestations.
- Gère les réclamations clients avec réactivité et propose des actions correctives si nécessaire.
- Propose des améliorations d'organisation et de techniques utilisées.

### Relation client

- Suit quotidiennement les clients et garantit la relation
- Gère et formalise les échanges avec les clients.
- Détecte les possibilités de prestations complémentaires auprès des clients actuels.
- Assure l'interface avec son responsable tout au long de la relation client et notamment lors des rendez-vous, réunions clients

### Coordination et animation de l'équipe

- Anime et encadre opérationnellement l'équipe.
- Contrôle l'adéquation de l'équipe en termes d'effectif et de niveau de compétences en lien avec les prestations attendues
- Participe à l'évaluation et au développement des compétences des collaborateurs.
- Intègre et forme les nouveaux collaborateurs.
- Aide au recrutement et au remplacement des collaborateurs absents.
- Suit les éléments d'activité et de gestion administrative de l'équipe en lien avec son responsable
- Relaye la communication entre son responsable et l'équipe

### Qualité / Sécurité / Environnement

- Respecte et applique les procédures QSE mise en place par l'entreprise et ses clients
- Veille à la bonne application et au respect des règles et consignes de sécurité et de qualité
- Participe à l'animation des réunions sécurité (causeries, visites opérateur, FISAA)

FONCTION	CHEF D'ÉQUIPE	N° 0XX
DOMAINE	PROPRETÉ	



### COMPÉTENCES MÉTIER CLÉS

#### Commercial / Relations clients

Gérer la relation client et adopter les attitudes de service  
 Désamorcer les situations tendues /difficiles  
 Développer sa capacité d'adaptation et son agilité comportementale  
 Connaître les techniques de communication verbale et non verbale  
 Proposer des offres de prestations additionnelles

#### Gestion financière et gestion des sites

Gestion et organisation des sites

**M**

Gestion et suivi de la qualité (dossier d'exploitation)

Estimation des besoins pour élaborer un devis

~~Chiffrage- Elaboration de devis~~

~~Argumenter et obtenir les revalorisations / indexations des clients~~

#### Techniques métiers - Nettoyage

Techniques classiques, rénovation

Techniques en milieu spécifique (Bio-nettoyage, agro-alimentaire)

#### QSE - Santé & Sécurité

Connaissances et applications des règles QSE

Qualité (contrôle qualité)

Santé et sécurité : connaître, appliquer et relayer les règles de santé et sécurité au travail



### COMPÉTENCES MANAGERIALES

Droit du travail (contrat, santé et sécurité, temps de travail)  
 Communication avec son équipe  
 Intégration et formation des nouveaux collaborateurs  
 Motivation et développement de son équipe  
~~Conduite d'entretien (professionnel, de recadrage,...)~~  
 Gestion des conflits



### COMPÉTENCES TRANSVERSES

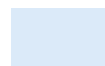
Sens commercial  
 Capacité d'organisation  
 Capacité de négociation  
~~Prise de décision~~  
 Sens du résultat  
 Maîtrise de soi et de ses émotions  
 Capacité d'analyse et de synthèse

#### Bureautique – Informatique

Outils bureautiques (pack office, Teams)  
 Outils informatiques(logiciels métiers)

#### Niveaux attendus des compétences

Connaissances  
de base



Maîtrise



Expertise



### ÉVOLUTIONS POSSIBLES

- Responsable de site(s)
- Chargé de clientèle
- Responsable d'exploitation