

FONCTION	RESPONSABLE DE SITE(S)	N° 0XX
DOMAINE	PROPRETÉ	

MISSION GÉNÉRALE

Le Responsable de site(s) organise et suit les prestations de nettoyage quotidiennes sur le(s) site(s). Il 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.

ACTIVITÉS PRINCIPALES GÉNÉRIQUES (réalisées en tout ou partie)

Gestion des sites et des prestations

- Assure l'organisation des sites : répartition des tâches, définition des postes et fait réaliser les prestations
- Assure les actions (commande, dispatching, formation...) lors des ouvertures de site
- Gère les absences sur les chantiers afin que les prestations ne soient pas impactées.

Gestion commerciale & relation clients

- Assure les relations avec clients, suit et développe le partenariat commercial, en maintenant une communication constante
- Évalue les besoins des clients et propose des solutions adaptées, tout en alertant sur les changements de périmètre et en étant autonome dans la négociation des travaux supplémentaires (TS) ;
- Assure la prospection et le développement commercial à proximité des sites existants
- Rédige les devis pour les TS ou avenants, en coordination avec la Direction
- Gère les réclamations en lien avec l'amélioration continue des processus et informe son supérieur hiérarchique en cas de réclamation et/ou insatisfaction du client.
- Participe au montage du dossier de renouvellement des micro-clients
- Identifie des opportunités de développement de chiffre d'affaires chez le client

Gestion financière

- Respecte et suit les budgets produits
- Analyse et exploite les données économiques de ses sites en lien avec sa hiérarchie
- Informe l'assistant(e) et suit les prestations hors cahiers des charges (TS)

pour la facturation

- Contrôle et maîtrise ses ratios : explique et justifie l'ensemble des ratios attachés à son périmètre de responsabilité.
- Définit des besoins en termes de matériels et consommables à son responsable hiérarchique.

Coordination et animation de l'équipe

- Forme le personnel aux techniques de base du nettoyage et à leur poste
- Applique les process et procédures RH (Recrutement, Intégration, Formation, Talents, Rémunération, Gestion disciplinaire) et veille à leur application sur son périmètre
- S'assure du respect de la législation sociale
- Suit les éléments d'activité et de gestion administrative de 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

Conformité

- S'engage à respecter la politique Conformité de l'entreprise et participe au déploiement du plan d'actions
- Veille à ce que ses collaborateurs soient sensibilisés en matière de conformité.

FONCTION	RESPONSABLE DE SITE(S)	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
- Connaitre 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
- Gestion et suivi de la qualité (dossier d'exploitation)
- M** 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
- Maitrise 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

- Chargé de clientèle
- Responsable d'exploitation