

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
 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
 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

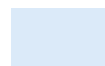
Sens commercial
 Capacité d'organisation
 Capacité de négociation
 Prise de décision ?
 Sens du résultat
 Maîtrise de soi et de ses émotions
 Capacité d'analyse et de synthèse

Bureautique – Informatique

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

Niveaux attendus des compétences

Connaissances
de base



Maîtrise



Expertise



ÉVOLUTIONS POSSIBLES

- Chargé de clientèle
- Responsable d'exploitation