



## UNCATEGORIZED

# PROFESSIONNALISME ET SAVOIR-ÊTRE DANS LES MÉTIERS DES SERVICES À LA PERSONNE

### RÉSULTATS DE NOS STAGIAIRES

**Taux de satisfaction de nos stagiaires pour l'année 2023 : 95,74 % (93,13 % en 2022)**

- Pour le 2<sup>ème</sup> semestre 2023 : 95,52 %
- Pour le 1<sup>er</sup> semestre 2023 : 95,95 %

Si vous désirez des informations complémentaires, vous pouvez contacter le service communication ALAJI : [Contact-formations@alaji.fr](mailto:Contact-formations@alaji.fr)

### PRE-REQUIS

Être intervenant à domicile

### OBJECTIFS

Donner aux intervenants à domicile les moyens de se situer efficacement face au client et de devenir un vecteur de développement d'activité pour l'entreprise et pour eux-mêmes.

### CONTENU DE LA FORMATION

#### **L'importance du savoir-être**

- Le « savoir-être » indispensable au « savoir-faire »
- Réflexion sur l'esprit de service
- Présentation personnelle : tenue, hygiène, soin ; comportement (sourire, langage) ; savoir se présenter : exercice de présentation en groupe, jeux de rôle
- Connaissance de soi : évaluer ses compétences ; prendre du recul par rapport à son travail (apprendre à reconnaître ses erreurs) ; comment améliorer ses compétences ?

#### **Développement des qualités relationnelles**

- Améliorer la relation client : comprendre les attentes du client, y répondre en respectant ses limites et ses compétences ; prendre conscience des différences culturelles
- La relation à l'entreprise : comprendre les objectifs de l'entreprise, y répondre ; pour une bonne relation avec le responsable de secteur

#### **Professionalisme**

- Valeur du métier – contribuer au bien-être du client
- La qualité comme facteur d'épanouissement dans le travail « je suis capable de bien travailler »
- Importance de la formation, perspectives d'évolution dans le secteur
- Méthodologie de travail : se repérer dans le temps et l'espace. Profit du temps, organisation, ordre

### DURÉE

2 jours

### METHODES MOBILISÉES

- Formation en présentiel
- Activités individuelles, en ateliers et en sous-groupes
- Formateurs professionnels issus des métiers des services à la personne

### MODALITÉ D'EVALUATION

- Évaluations formatives
- Évaluations sommatives
- Attestation de fin de formation et de compétences remise à chaque participant


### MODALITÉ ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Prise de contact avec un chargé de développement
- Établissement d'une convention de formation et Inscription sur l'action concernée

**Pour connaître et accéder à nos sites de formations, possibilités d'hébergements et de restauration :**

<https://alaji.fr/category/sites-de-formation/>

### CONTACTS

 03.83.58.18.28

✉ <https://www.alaji.fr/contact/>

**ACCESSIBLE AUX PERSONNES À MOBILITÉ  
REDUITE**

L'ensemble de nos locaux et de nos formations sont accessibles aux PSH. Les modalités de l'aménagement du parcours de formation seront définies lors d' un entretien avec le référent

handicap d'Alaji.

**TARIF**

- Tarif individuel indicatif de 196 € net de taxes, nous consulter pour un devis précis
- En inter et en intra : nous consulter

**DERNIÈRE MISE À JOUR**

16/05/2024

