

RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

 Référence : 04-04-001 FOR
FICHE METIER

Création : 2013

Version 2020

CHEF D'ÉQUIPE

Fonction Repère groupe

Famille professionnelle

Classe Elior

/

/

/


MA RAISON D'ÊTRE
Je développe les compétences de mes équipes.

Je suis le premier niveau managérial, j'anime et je contrôle un groupe d'agents de services toujours dans un esprit d'excellence de la prestation et de la satisfaction client. Je suis également un interlocuteur du client pour les demandes ponctuelles.

1

MISSIONS PRINCIPALES


NETTOYAGE DES LOCAUX

- Assure, selon le site, l'ouverture et/ou la fermeture des locaux
- Prépare les produits, matériels et consommables nécessaires à la réalisation de sa prestation et celles de son équipe.
- Vérifie, avant usage, l'état du matériel et la quantité de consommables et produits nécessaires à la prestation.
- Utilise le matériel de nettoyage de base et machines spécifiques
- Effectue les prestations de nettoyage du poste
- Effectue et/ou encadre les remises en état des locaux
- Applique et fait appliquer les protocoles et modes opératoires Elior Services
- Réalise et fait réaliser la prestation dans le respect des objectifs Qualité, Sécurité et Environnement de l'entreprise
- Effectue les contrôles visuels journaliers de ses prestations ainsi que des agents de services.
- Gere le parc matériel et les stocks de produits et consommables.
- Effectue et/ou encadre les inventaires


COMMUNICATION INTERNE

- Renseigne le rapport d'intervention journalier
- Respecte et fait respecter les procédures de traçabilité sur le site (papier ou dématérialisée)
- Consigne et Informe son responsable des pannes/dysfonctionnements « matériels »
- S'assure du bon suivi du registre du matériel
- Réalise les demandes, auprès de son responsable, d'intervention sur le matériel
- Alerte sa hiérarchie sur la consommation des produits et des commandes éventuelles
- Signale les anomalies à son responsable et propose des méthodes à utiliser
- Consigne et informe son Responsable des écarts à la discipline
- Enregistre et transmet à son supérieur toute manifestation de satisfaction ou d'insatisfaction client/usagers
- Réalise une permanence en l'absence d'un responsable sur le site.
- Réalise des rapports d'activité oraux ou écrits et les transmet à son responsable.


RELATION CLIENT
Image de marque de l'entreprise :

- Veille à assurer un bon relationnel avec le client, ses salariés et/ou ses usagers.
- Veille à respecter la confidentialité des clients
- S'assure de la bonne image de l'entreprise renvoyée par son équipe auprès du client (politesse, discrétion et bonne présentation)
- Veille à l'entretien de sa tenue et celles de son équipe

Fidélisation du client :

- Traite les demandes ou réclamations du client suivant les actions définies avec son supérieur
- Détecte et transmet au responsable toutes les opportunités de développement ou d'amélioration sur le site

RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

Référence : 04-04-001 FOR
FICHE METIER

Création : 2013

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Version 2020



MANAGEMENT

Formation/Accompagnement/Contrôle :

- Veille à la bonne intégration des nouveaux embauchés
- Développe les compétences de l'équipe en les formants et en les accompagnants
- Remonte les besoins de formation à son responsable
- Assure la remise à niveau des agents (en cas d'écart constaté aux standards qualité).
- Evalue régulièrement les agents sur leurs connaissances propres aux techniques, aux protocoles et modes opératoires de nettoyage
- Réalise les contrôles (papier ou sur tablette) selon la périodicité définie sur le site
- Réalise des contrôles aléatoires et contradictoires avec les agents

Disciplinaire :

- Veille particulièrement à la ponctualité et la conformité des tenues de son équipe.
- Enregistre les écarts des agents à la discipline interne
- Enregistre les écarts des agents sur la qualité des prestations
- Effectue les rappels à l'ordre oraux

Organisation :

- Répartit la charge de travail au sein de son équipe
- Répond aux questions de son équipe et les accompagne si nécessaire
- Garantit la bonne entente au sein de son équipe et participe au bon climat social sur le site
- Remonte à son responsable les besoins en recrutement pour les remplacements et l'accroissement d'activité. Peut le cas échéant réaliser des entretiens de sélection.

2

COMPÉTENCES REQUISES

- ✓ Maitrise des connaissances et des techniques en matière d'hygiène
- ✓ Techniques de nettoyage complexes (machines)
- ✓ Aptitudes de services
- ✓ Techniques de contrôle qualité
- ✓ Management de base
- ✓ Comprendre, enregistrer et transmettre des informations (hiérarchie, clients, usagers)
- ✓ Lire, écrire et comprendre le français

3

SAVOIR-ÊTRE

- ✓ Esprit de services
- ✓ Fédérateur
- ✓ Pédagogue
- ✓ Sens du relationnel
- ✓ Discrétion
- ✓ Solidaire
- ✓ Bon communicant
- ✓ Juste et équitable
- ✓ Empathie
- ✓ Dynamique
- ✓ Force de proposition

RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

Référence : 04-04-001 FOR
FICHE METIER

Création : 2013

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

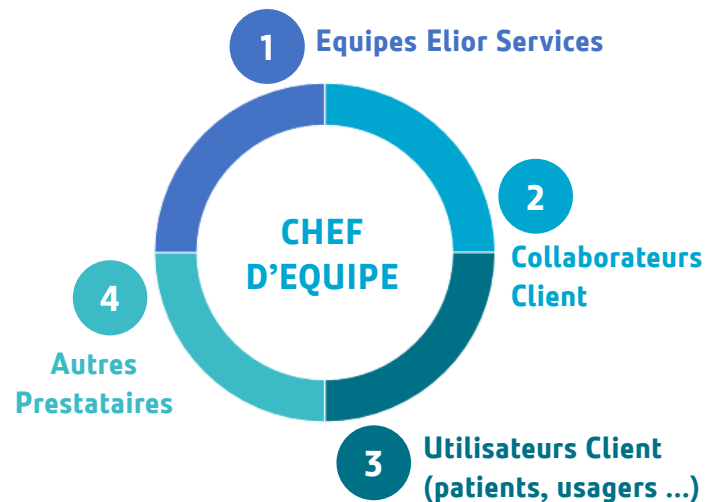
Version 2020

4 INTERLOCUTEURS AU SEIN DE LA STRUCTURE

RELATIONS HIÉRARCHIQUES



RELATIONS FONCTIONNELLES



5 FORMATIONS

- ✓ BAC PRO : hygiène et environnement
- ✓ CQP Chef d'équipe
- ✓ BTS Hygiène et environnement

6 CARRIÈRE / PARCOURS PROFESSIONNEL

CHEF
D'ÉQUIPE



RESPONSABLE
DE SITE

Ce parcours d'évolution de carrière est accessible via l'



Cette évolution nécessite de l'investissement, de la motivation, de la disponibilité et un esprit « corporate ».

7 LES ENGAGEMENTS RSE



En tant que Chef d'équipe, je me dois de réaliser ma mission:

- ✓ En préparant la prestation journalière afin de contribuer à un environnement sain et accueillant
- ✓ En respectant et faisant respecter les consignes
- ✓ En favorisant le bien être au travail de mes collaborateurs
- ✓ En assurant le respect des éco-gestes pour préserver les ressources

Attention : l'ensemble des éléments contenus dans cette fiche métier n'est pas exhaustif. Chaque métier peut faire l'objet de spécificités selon le secteur d'activité, l'activité du client ou le site. Des missions, compétences, savoir être ou interlocuteurs spécifiques peuvent venir s'ajouter pour s'adapter à l'environnement ou à la situation.