

**RÉFÉRENCE**

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

**INTITULÉ DU DOCUMENT**

Fiche métier (modèle)

 Référence : 04-04-001 FOR  
 FICHE METIER

Création : 2013

Version 2020

# AGENT DE SERVICES

**Fonction Repère groupe**

/

**Famille professionnelle**

/

**Classe Elior**

/


**MA RAISON D'ÊTRE**

**Je participe directement à l'image de marque de l'entreprise par la qualité de mon travail et mon esprit de service**

J'assure le nettoyage et l'entretien des locaux dont je suis responsable, et ce toujours dans un esprit de satisfaction client et de respect des objectifs Qualité-Sécurité-Environnement.

**1**

## MISSIONS PRINCIPALES



### NETTOYAGE DES LOCAUX

- Assure, selon le site, l'ouverture et/ou la fermeture des locaux
- Vérifie, avant usage, l'état du matériel et la quantité de consommables et produits nécessaires à la prestation.
- Effectue les prestations de nettoyage du poste occupé
- Applique, selon son niveau de qualification, les techniques appropriées selon les protocoles et modes opératoires Elior Services.
- Prépare et utilise les produits, consommables et petits matériels nécessaires à la prestation.
- Réalise la prestation dans le respect des objectifs Qualité, Sécurité et Environnement de l'entreprise
- Assure le rangement, l'entretien et la petite maintenance de son matériel.
- Effectue l'autocontrôle journalier des prestations
- Contrôle sur demande de son responsable les stocks (produits, consommables, linge)
- Participe aux inventaires



### COMMUNICATION INTERNE

- Renseigne le cahier d'exploitation
- Respecte les procédures de traçabilité sur le site (papier ou dématérialisée)
- Signale et remonte les anomalies à son responsable (matériel/prestation)
- Informe son responsable de la consommation des produits et des commandes éventuelles nécessaires
- Enregistre et transmet à son responsable toute manifestation de satisfaction ou d'insatisfaction client/usagers
- Assure une permanence, selon son niveau de qualification, en l'absence d'un responsable sur le site.
- Réalise, selon son niveau de qualification, des rapports d'activité oraux ou écrits et les transmet à son responsable.

## RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

Référence : 04-04-001 FOR  
FICHE METIER

Création : 2013

## INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Version 2020



### 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 du client, ses salariés et/ou ses usagers
- Relaye la bonne image de l'entreprise auprès du client et des usagers (politesse, discrétion et bonne présentation)
- Veille à sa tenue de travail

#### Fidélisation du client :

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

## 2 COMPÉTENCES REQUISES

- ✓ Maîtrise des connaissances et des techniques en matière d'hygiène
- ✓ Aptitudes de services
- ✓ Autonomie
- ✓ Rapidité d'exécution
- ✓ Comprendre, enregistrer et transmettre des informations (hiérarchie, clients, usagers)
- ✓ Maîtrise les bases de la langue française (parlée et écrite)

## 3 SAVOIR-ÊTRE

- ✓ Politesse
- ✓ Esprit de services
- ✓ Confidentialité
- ✓ Discrétion
- ✓ Sens du détail
- ✓ Dynamisme
- ✓ Sociabilité (travail en équipe/client)
- ✓ Solidarité
- ✓ Disponibilité
- ✓ Ponctualité

## 4 INTERLOCUTEURS AU SEIN DE LA STRUCTURE

### RELATIONS HIÉRARCHIQUES



### RELATIONS FONCTIONNELLES



## RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

Référence : 04-04-001 FOR  
FICHE METIER

Création : 2013

## INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Version 2020

## 5 FORMATIONS

- ✓ CAP maintenance et hygiène
- ✓ BEP carrière sanitaire et sociales
- ✓ BAC PRO : Hygiène - Propreté
- ✓ CQP (AERP)

## 6 CARRIÈRE / PARCOURS PROFESSIONNEL

AGENT DE  
SERVICES



CHEF  
D'ÉQUIPE

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



*Ce poste peut évoluer vers un poste de Chef d'Equipe en justifiant d'une expérience significative.  
Cette évolution nécessite de l'investissement, de la motivation, de la disponibilité et un esprit « corporate ».*

## 7 LES ENGAGEMENTS RSE



**En tant qu'Agent de Services, je me dois de réaliser ma mission :**

- ✓ en veillant au bien être de tous
- ✓ en respectant les consignes
- ✓ en préservant les ressources (eau, électricité, produits,...)

**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.