

Formation

Gestion de plannings, optimisation et remplacement

Durée 3,5 heures (1/2 journée en présentiel)

Public concerné :

- Toutes personnes exerçant un métier d'encadrement dans un service d'aide à domicile.

Prérequis :

- Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

Objectifs :

- Comprendre le fonctionnement d'une agence de SAP
- Appréhender le traitement de l'information et la gestion des priorités
- Adopter les réflexes de traçabilité des informations
- Connaître les règles fondamentales liées aux durées légales de travail
- Comprendre les enjeux de l'optimisation des plannings
- Comprendre les enjeux des remplacements
- Adopter le bon discours et développer son argumentaire pour mieux vendre les remplacements

Compétences visées :

- Être capable d'optimiser les plannings de intervenants
- Savoir satisfaire les clients et les intervenants
- Adopter les bons réflexes pour faire performer son agence

Méthodes et moyens : Le stage alterne exposés théoriques, mises en situation, jeux de rôle, études de cas pratiques et échanges à partir de l'expérience des apprenants. Les supports utilisés seront ceux d'ACTITUDE.

Evaluation et validation : Evaluation des connaissances au début de la formation et évaluation des acquis à la fin de la formation. A l'issue de la formation, les participants recevront une attestation individuelle de formation.

Evaluation des résultats : chaque participant recevra un formulaire d'évaluation à l'issue de la formation. Un questionnaire à froid sera proposé à l'entreprise afin de mesurer les acquis de la formation et de permettre une réflexion sur les actions à mettre en œuvre.

Le formateur : L'encadrement de cette formation est assuré par un(e) formateur(trice) expert(e) du service à la personne, avec plus de 10 ans d'ancienneté dans ce secteur en tant que responsable d'agence et formateur.

Durée et modalités de la formation : La durée totale de la formation est 3,5 heures de face à face pédagogique : réparties en 1/2 journée.
L'effectif maximum est de 10 stagiaires.



PROGRAMME

Vendre des prestations de service à la personne

Jour 1	Désignation
<p>Matin 8h30 – 12h</p> <p>ou</p> <p>Après-Midi 13h30 – 17h</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ouverture de la formation ✓ Présentation du formateur, des apprenants, du programme, des objectifs et enjeux de la formation et recueil des attentes ✓ Présentation croisée ✓ Les missions d'une agence ✓ Le traitement de l'information ✓ Distinguer l'urgent de l'important ✓ Les enjeux de la traçabilité des informations ✓ Les durées légales de travail ✓ Les enjeux de l'optimisation des plannings ✓ Les enjeux des remplacements ✓ Argumenter le remplacement ✓ Le remplacement : discours et posture ✓ Clôture de la formation : bilan et recueil du ressenti des apprenants