|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **QCM D’EVALUATION**  **FOR003 – ADOPTER LES BONNES ATTITUDES DE SERVICE** | Version : 1  Date : 30/08/24 |

Nom/ Prenom : **[NOM/PRENOM]**

Entité : [**ENTITE]** Date : **[DATE]**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fait en début de formation** | **X** | **Fait en fin de formation** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Questions**  **(Cocher la ou les bonne réponse)** | **Correction** | | **Nouvelle explication** |
|  |  |
| 1. **Vous constatez une erreur sur votre fiche de paie, que faites-vous ?**  * Je vais prévenir mon client * J’appelle le PDG du groupe * J’en parle avec mes collègues * J’informe mon chef d’équipe |  |  |  |
| 1. **Vous n’avez plus de produit dans votre local, qu’allez-vous faire ?**  * J’arrête de travailler * Je rentre chez moi * Je fais ce que je peux avec ce que j’ai * Je préviens immédiatement mon responsable |  |  |  |
| 1. **Vous avez manqué votre bus de 8H00 pour aller sur votre site, comment allez-vous réagir ?**  * Je préviens mon responsable * J’attends le prochain bus * J’irai travailler plus tard dans la journée quand j’aurai le temps * Je rentre chez moi, je rattraperais plus tard |  |  |  |
| 1. **Vous n’êtes pas en forme aujourd’hui et vous ressentez des vertiges, que faites-vous ?**  * Je rentre immédiatement chez moi * Je réalise ma prestation sans rien dire * Je préviens mon responsable de la situation * Je vais voir le client pour lui faire part de mon état de santé |  |  |  |
| 1. **Vous n’êtes plus intéressé par votre travail et vous envisagez d’arrêter tout, que faites-vous ?**  * J’arrête mon travail du jour au lendemain sans ne rien dire * Je continue mes prestations en prévenant mon responsable de la situation * Je préviens mon entreprise de mon départ par téléphone * J’envoie un courrier pour mettre fin à mon contrat |  |  |  |
| 1. **Un responsable d’une entreprise concurrente vous demande des informations sur les prestations de votre site, que devez-vous faire ?**  * Je lui donne toutes les informations qu’il veut * Je lui donne des mauvaises informations * Je ne lui communique aucune information * Je préviens mon responsable |  |  |  |
| 1. **Votre responsable vous demande d’effectuer des heures en plus la semaine prochaine, que lui répondez-vous ?**  * Je refuse car je ne suis pas disponible * J’accepte pour le « dépanner » * J’accepte car je n’ai pas le droit de refuser |  |  |  |
| 1. **Le client vous demande de lui donner le montant de votre salaire, que faites-vous ?**  * Je lui donne sur le champ, le client est roi * Je ne lui donne pas, c’est un document personnel * Je lui dis que cela ne le regarde pas * Je lui donne une réponse approximative pour lui faire plaisir |  |  |  |
| 1. **Selon vous, votre employeur peut-il :**  * Vous imposer vos dates de congés d’été ? * Modifier vos horaires de travail tant que cela respecte le même nombre d’heures ? |  |  |  |
| 1. **Selon vous, qu’elles sont les compétences d’un bon agent d’entretien ?**  * Arriver à l’heure au travail chaque jour * Baisser la tête en présence du client et du responsable * Toujours avoir une tenue correcte et respectueuse * Fournir un travail de qualité au quotidien |  |  |  |
| 1. **Vous trouvez que vous ne faites pas assez d’heures et vous voudriez en faire plus, comment allez-vous faire pour en avoir ?**  * Je demande au client pour faire des heures supplémentaires * Je prends l’initiative de faire des heures en prenant soin de les noter dans un cahier * J’en discute avec mon responsable pour voir ce qu’il peut me proposer |  |  |  |
| 1. **Lors de la réception de votre fiche de paie, vous vous rendez compte qu’il vous manque des heures, comment allez-vous réagir ?**  * Je mets mon employeur au Prud’Homme, c’est inadmissible ! * Je rattrape mes heures impayées quand je le voudrais * Je préviens et j’en échange avec mon responsable |  |  |  |
| 1. **Durant votre prestation, vous surprenez quelqu’un en train de fouiller dans une veste, qu’allez vous faire face à cette situation ?**  * J’appelle immédiatement la police * J’alerte en criant « au voleur ! » * Je passe l’information à mon responsable |  |  |  |
| 1. **Le client vous demande de nettoyer sa voiture contre de l’argent, que lui répondez-vous ?**  * Je négocie les prix avec lui * Je refuse toutes propositions de ce genre * J’accepte de le faire sur mes heures de travail |  |  |  |
| 1. **Pendant votre prestation, comment doit-être votre tenue de travail ?**  * Je porte une tenue propre et non froissé * Je porte une tenue correcte et adaptée au travail que je réalise * Je porte ma blouse/veste ouverte pour ne pas avoir trop chaud |  |  |  |
| 1. **Vous faites l’entretien de bureau, vous rentrez dans un bureau qui est occupé, que faites-vous ?**  * Je referme la porte et je pars sans ne rien dire * Je salue la personne par un « Bonjour/Bonsoir » * Je lui demande si je peux nettoyer son bureau |  |  |  |
| 1. **Le client viens vous voir car il n’est pas satisfait d’une de vos prestations, quelle sera votre réaction ?**  * Je lui soutiens qu’il a tort, je connais la qualité de mon travail * Je reste calme et j’écoute son point de vue * Je vais constater avec lui son insatisfaction * Si cela est possible, je corrige le problème |  |  |  |
| 1. **Selon vous, quelles sont les principales raisons pour lesquelles l’hygiène personnelle est importante dans notre métier ?**  * Je contribue à la qualité ressentie de mes prestations * Je protège ma santé et celle des autres * Je représente l’image de marque de mon entreprise |  |  |  |

**Chaque réponse fausse doit faire l’objet d’une 2ème explication par le formateur. Le test d’évaluation des compétences est validé si 11 bonnes réponses sur 18.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Signature de l’agent** |  | **Nom et Prénom du formateur :** | **Accompagnement du formateur pour renseigner le questionnaire** |
|  | Test validé : □ OUI □ NON |
|  | Signature : | □ OUI  □ NON |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **QCM D’EVALUATION**  **FOR003 – ADOPTER LES BONNES ATTITUDES DE SERVICE** | Version : 1  Date : 30/08/24 |

Nom/ Prenom : **[NOM/PRENOM]**

Entité : [**ENTITE]** Date : **[DATE]**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fait en début de formation** |  | **Fait en fin de formation** | **X** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Questions**  **(Cocher la ou les bonne réponse)** | **Correction** | | **Nouvelle explication** |
|  |  |
| 1. **Vous constatez une erreur sur votre fiche de paie, que faites-vous ?**  * Je vais prévenir mon client * J’appelle le PDG du groupe * J’en parle avec mes collègues * J’informe mon chef d’équipe |  |  |  |
| 1. **Vous n’avez plus de produit dans votre local, qu’allez-vous faire ?**  * J’arrête de travailler * Je rentre chez moi * Je fais ce que je peux avec ce que j’ai * Je préviens immédiatement mon responsable |  |  |  |
| 1. **Vous avez manqué votre bus de 8H00 pour aller sur votre site, comment allez-vous réagir ?**  * Je préviens mon responsable * J’attends le prochain bus * J’irai travailler plus tard dans la journée quand j’aurai le temps * Je rentre chez moi, je rattraperais plus tard |  |  |  |
| 1. **Vous n’êtes pas en forme aujourd’hui et vous ressentez des vertiges, que faites-vous ?**  * Je rentre immédiatement chez moi * Je réalise ma prestation sans rien dire * Je préviens mon responsable de la situation * Je vais voir le client pour lui faire part de mon état de santé |  |  |  |
| 1. **Vous n’êtes plus intéressé par votre travail et vous envisagez d’arrêter tout, que faites-vous ?**  * J’arrête mon travail du jour au lendemain sans ne rien dire * Je continue mes prestations en prévenant mon responsable de la situation * Je préviens mon entreprise de mon départ par téléphone * J’envoie un courrier pour mettre fin à mon contrat |  |  |  |
| 1. **Un responsable d’une entreprise concurrente vous demande des informations sur les prestations de votre site, que devez-vous faire ?**  * Je lui donne toutes les informations qu’il veut * Je lui donne des mauvaises informations * Je ne lui communique aucune information * Je préviens mon responsable |  |  |  |
| 1. **Votre responsable vous demande d’effectuer des heures en plus la semaine prochaine, que lui répondez-vous ?**  * Je refuse car je ne suis pas disponible * J’accepte pour le « dépanner » * J’accepte car je n’ai pas le droit de refuser |  |  |  |
| 1. **Le client vous demande de lui donner le montant de votre salaire, que faites-vous ?**  * Je lui donne sur le champ, le client est roi * Je ne lui donne pas, c’est un document personnel * Je lui dis que cela ne le regarde pas * Je lui donne une réponse approximative pour lui faire plaisir |  |  |  |
| 1. **Selon vous, votre employeur peut-il :**  * Vous imposer vos dates de congés d’été ? * Modifier vos horaires de travail tant que cela respecte le même nombre d’heures ? |  |  |  |
| 1. **Selon vous, qu’elles sont les compétences d’un bon agent d’entretien ?**  * Arriver à l’heure au travail chaque jour * Baisser la tête en présence du client et du responsable * Toujours avoir une tenue correcte et respectueuse * Fournir un travail de qualité au quotidien |  |  |  |
| 1. **Vous trouvez que vous ne faites pas assez d’heures et vous voudriez en faire plus, comment allez-vous faire pour en avoir ?**  * Je demande au client pour faire des heures supplémentaires * Je prends l’initiative de faire des heures en prenant soin de les noter dans un cahier * J’en discute avec mon responsable pour voir ce qu’il peut me proposer |  |  |  |
| 1. **Lors de la réception de votre fiche de paie, vous vous rendez compte qu’il vous manque des heures, comment allez-vous réagir ?**  * Je mets mon employeur au Prud’Homme, c’est inadmissible ! * Je rattrape mes heures impayées quand je le voudrais * Je préviens et j’en échange avec mon responsable |  |  |  |
| 1. **Durant votre prestation, vous surprenez quelqu’un en train de fouiller dans une veste, qu’allez vous faire face à cette situation ?**  * J’appelle immédiatement la police * J’alerte en criant « au voleur ! » * Je passe l’information à mon responsable |  |  |  |
| 1. **Le client vous demande de nettoyer sa voiture contre de l’argent, que lui répondez-vous ?**  * Je négocie les prix avec lui * Je refuse toutes propositions de ce genre * J’accepte de le faire sur mes heures de travail |  |  |  |
| 1. **Pendant votre prestation, comment doit-être votre tenue de travail ?**  * Je porte une tenue propre et non froissé * Je porte une tenue correcte et adaptée au travail que je réalise * Je porte ma blouse/veste ouverte pour ne pas avoir trop chaud |  |  |  |
| 1. **Vous faites l’entretien de bureau, vous rentrez dans un bureau qui est occupé, que faites-vous ?**  * Je referme la porte et je pars sans ne rien dire * Je salue la personne par un « Bonjour/Bonsoir » * Je lui demande si je peux nettoyer son bureau |  |  |  |
| 1. **Le client viens vous voir car il n’est pas satisfait d’une de vos prestations, quelle sera votre réaction ?**  * Je lui soutiens qu’il a tort, je connais la qualité de mon travail * Je reste calme et j’écoute son point de vue * Je vais constater avec lui son insatisfaction * Si cela est possible, je corrige le problème |  |  |  |
| 1. **Selon vous, quelles sont les principales raisons pour lesquelles l’hygiène personnelle est importante dans notre métier ?**  * Je contribue à la qualité ressentie de mes prestations * Je protège ma santé et celle des autres * Je représente l’image de marque de mon entreprise |  |  |  |

**Chaque réponse fausse doit faire l’objet d’une 2ème explication par le formateur. Le test d’évaluation des compétences est validé si 11 bonnes réponses sur 18.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Signature de l’agent** |  | **Nom et Prénom du formateur :** | **Accompagnement du formateur pour renseigner le questionnaire** |
|  | Test validé : □ OUI □ NON |
|  | Signature : | □ OUI  □ NON |