



Responsable de Secteur Services à la Personne Formation en apprentissage

Manager de proximité qui organise le travail des intervenants, assure le lien entre le client final, l'intervenant et la structure.

Il identifie la demande et les besoins des publics bénéficiaires, promeut et commercialise les prestations de sa structure, développe et s'inscrit dans un réseau partenarial.

Il gère et manage les équipes au quotidien, assure la gestion administrative et opérationnelle du personnel, est garant de pratiques bienveillantes.

Il assure la qualité de la prestation, évalue les prestations, afin de proposer une satisfaction optimale des bénéficiaires.

CONDITIONS D'ACCÈS/PRÉREQUIS

- ↘ Être âgé de moins de 30 ans
- ↘ Être titulaire d'un titre niveau 4 (baccalauréat ou équivalent)
- ↘ Avoir une expérience professionnelle dans les services à la personne d'1 an minimum

OBJECTIFS

- ↘ Assurer un rôle de manager de proximité
- ↘ Renforcer la dimension « relation client » et veiller à la qualité de service rendu
- ↘ Répondre aux enjeux de qualité et à l'évolution des prestations
- ↘ Être attentif aux conditions de travail des intervenants et inscrire la structure dans une démarche de prévention des risques professionnels
- ↘ Représenter sa structure

CONTENUS

Le titre est composé de 5 blocs de compétences

- ↘ **BC1** : Promouvoir les prestations de sa structure
- ↘ **BC2** : Réaliser des prestations qui répondent aux besoins des clients
- ↘ **BC3** : Gérer et animer une équipe
- ↘ **BC4** : Travailler en partenariat avec les autres acteurs du domicile
- ↘ **BC5** : Évaluer, développer et suivre la qualité de la prestation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- ↘ Pédagogie active en centre de formation
- ↘ Formation en situation de travail (**FEST**) dans l'entreprise

ORGANISATION DE LA FORMATION

Formation en **alternance**

- ↘ **448 h centre**
- ↘ **1 jour/semaine en centre et 4 jours en entreprise**

DOMAINE

Services aux Personnes

TYPE DE VALIDATION

Épreuves certificatives pour un Titre Professionnel de niveau 5

PUBLIC

Personnel du secteur des Services à la Personne

FINANCEMENT DE LA FORMATION

- ↘ Formation en apprentissage
- ↘ Aide à l'embauche d'apprentis
- ↘ Formation et accompagnement du Maître d'Apprentissage

DATES et LIEUX

- ↘ **Dijon** du **04 janvier 2021** au **19 novembre 2021**

LES + IRFA

- ↘ Une expérience significative dans le secteur des Services à la Personne
- ↘ Un label Qualité reconnu, une équipe pédagogique expérimentée et administrative à votre écoute, une démarche pédagogique proche des réalités professionnelles
- ↘ Mise en place d'un partenariat avec l'entreprise pour recruter l'apprenti, accompagnement dans le suivi de l'apprenti dans la mise en œuvre de ses compétences professionnelles

Département PAZZAPA Formation

10 rue Antoine Becquerel - 21300 CHENÔVE

Tél. : 03 80 30 52 50 - Fax : 03 80 52 33 44

Email : pazzapa@pazzapa.fr Site : www.irfabtc.fr



CONTACT

Michel MEURGER

mmeurger@pazzapa.fr

Tél. : 03 80 30 52 50