

LE GUIDE DU NETTOYAGE

Communication & Attitude



Colophon

Cette brochure est une publication du
Fonds de Formation Sectoriel des Titres-Services

Copyright © 2014 Form TS

Textes : Antoon Jaminé en collaboration
avec le VDAB

Traduction : Caroline Coppens

Illustrations : Steve Van Bael

Coordination : Elke Beyers

Mise en page et impression : Pages

Remerciements à Lut Bormans,
experte professionnelle nettoyage-VDAB

Éditeur responsable : Peter Van de Veire,
directeur Fonds de Formation Sectoriel des
Titres-Services

Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire,
intégralement ou partiellement, la présente brochure sous
quelque forme ou moyen, électronique ou mécanique que ce
soit, y compris via des appareils ou systèmes de stockage
d'information ou de lecture, sans le consentement écrit
préalable de l'auteur ; hormis pour de brefs résumés dans
des comptes rendus publiés.



Bonjour,

Je m'appelle Sarah et je suis votre coach en nettoyage. J'ai une longue expérience en tant qu'aide-ménagère et je me considère comme une experte du nettoyage. Le nettoyage est à la fois ma passion et ma profession ! J'aime apprendre aux autres comment obtenir un résultat parfait.

Mais une aide-ménagère ne doit pas seulement bien faire le ménage, elle doit aussi pouvoir bien communiquer avec ses clients, son consultant et ses collègues. L'attitude est très importante également, c'est-à-dire la façon dont vous vous comportez face à vos clients, votre employeur et vos collègues. Et comment vous perçoivent-ils ?

Comment aborder tous ces aspects ? Découvrez-le avec moi dans ce guide et suivez mes indications et

 **conseils** .

Bonne chance !
Sarah



3.

Sommaire :

| | |
|--|-----------|
| LA COMMUNICATION | 5 |
| Qu'est-ce la communication ? | 5 |
| Comment communiquer ? | 6 |
| Avec qui communiquez-vous ? | 7 |
| La communication avec le consultant/employeur | 8 |
| Qu'avez-vous appris ? | 9 |
| La communication avec le client | 10 |
| Les différents types de clients | 11 |
| Première prise de contact avec le client | 12 |
| Que faire si le client n'est pas chez lui ? | 13 |
| Chaque client communique de manière différente | 14 |
| Ne rien voir, ne rien entendre, ne rien dire ... | 15 |
| Qu'avez-vous appris ? | 16 |
| La communication avec vos collègues | 17 |
| La communication avec votre entourage | 18 |
| Qu'avez-vous appris ? | 19 |
| L'ATTITUDE ET LE COMPORTEMENT | 20 |
| Qu'est-ce que l'attitude / le comportement ? | 20 |
| Voici quelques attitudes de base importantes | 22 |

4.



LA COMMUNICATION

La communication permet aux gens d'échanger des informations en se parlant, par le biais de leur comportement, par la manière dont ils se comportent les uns avec les autres.
Donc, on communique tout le temps, même lorsqu'on ne parle pas.

Une bonne communication est très importante car elle permet de transmettre un message clair, y compris à propos du ménage : vous savez ce que vous devez faire, vous connaissez vos tâches ainsi que les attentes du client et du consultant.



Comment communiquer ?

1. Parlez d'une manière positive, claire et polie.
2. Vous écrivez un mot à l'intention du client ? Veillez à ce qu'il soit bref, clair et amusant !
3. Un sourire peut faire des miracles, de même qu'un comportement aimable !



1. Parler



2. Écrire



3. Votre image

6.

Avec qui communiquer ?



1. Consultant



2. Client



3. Collègues

La communication avec le consultant/employeur



- **Qui est le consultant ?**

Le consultant est votre personne de contact et de confiance au sein de l'entreprise pour laquelle vous travaillez. Dans les petites entreprises, ce peut-être l'employeur même ou le gérant.

- **Pour quelles questions faites-vous appel au consultant ?**

- Adapter le planning
- Transmettre les titres-services
- Contacts clients
- Formation
- Accompagnement et soutien personnels
- Personne de confiance (résolution des problèmes)
- Salaire
- Réclamations
- Notifier l'absence/la maladie

- **Comment communiquer avec le consultant ?**

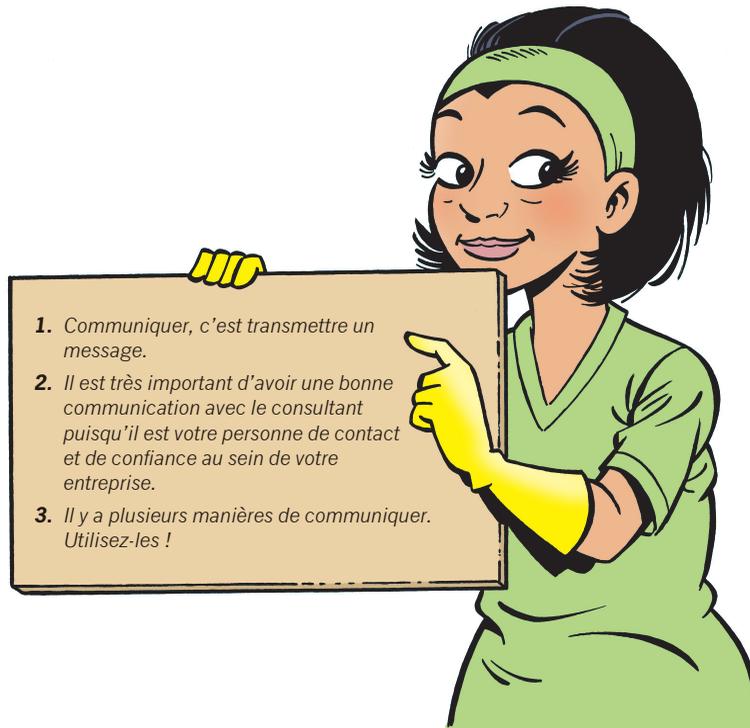
- Contact individuel
- Téléphone
- GSM ou SMS



✓ *Convenez dès le départ avec votre consultant de la manière dont vous allez communiquer.*

Sarah

Qu'avez-vous appris ?



La communication avec le client

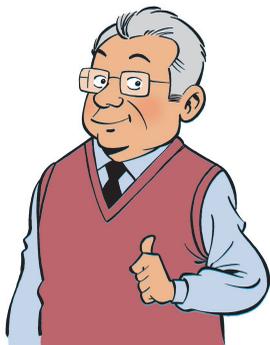
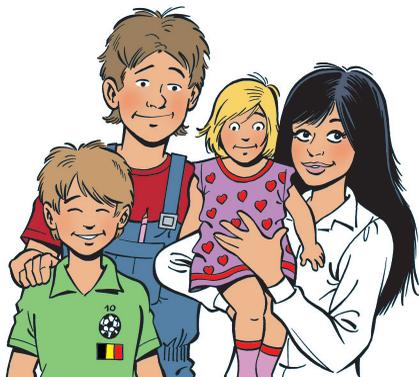
- **Qui est le client ?**

Le client est le propriétaire ou le locataire de l'habitation où vous allez faire le ménage. De même qu'il y a de très nombreuses personnes différentes dans le monde, il y a aussi des clients très différents. Chaque client a aussi sa propre manière de communiquer.

Les attentes varient également **d'un client à l'autre**. À vous d'avoir une relation positive avec tous ces clients puisque vous êtes le visage de votre organisation.



Les différents types de clients



Première prise de contact avec le client

Comme pour tous les contacts, le premier contact avec le client est très important. Quelle est la première impression ? On voit directement qui l'on a en face de soi. Soyez donc positive, aimable et à l'écoute.

Même si le client n'est pas chez lui, il est important de faire une bonne première impression. En effet, le client jugera le travail fourni.

Pensez-y : que ce soit dans votre vie privée ou dans une situation de travail :

**“ De bons accords
font de bons amis.”**

N'ayez donc pas peur de poser des questions. Mieux vaut poser une question de trop que de laisser une question en suspens. Ainsi, vous passerez de bons accords.

- **Exemples de questions que vous pouvez poser au client :**
 - Où se trouvent les produits et le matériel de nettoyage ?
 - Quelles pièces doivent être nettoyées et lesquelles ne doivent pas l'être ?
 - À quelle fréquence dois-je nettoyer les vitres (ou autres tâches périodiques) ?
 - Est-ce que je dois utiliser des produits d'entretien spécifiques ?
Par exemple, pour un sol en marbre ou les appuis de fenêtre.
 - Le client lave-t-il lui-même les chiffons microfibres ou est-ce à moi de le faire ?



Que faire si le client n'est pas chez lui ?

Convenez alors avec lui des aspects suivants :

- Utilisation de la clé (ou du code de la porte ou du portail).
- Dois-je répondre au téléphone ? Dois-je ouvrir la porte d'entrée lorsqu'on sonne ?
- Puis-je allumer la sono ?
- Se servir en boissons fraîches ou en café.
- Prise de pauses.
- Comment communiquer ? Un mot, un SMS, ...



✓ *La famille ou les voisins entrent parfois par la porte de derrière, passez des accords clairs à ce sujet. Informez le client que telle ou telle personne est passée.*

Sarah



Chaque client communique de manière différente

- **Le client qui est sur place**

Lorsque vous travaillez chez un client qui est chez lui, écoutez et posez des questions. Discutez du planning, de ce qui doit être nettoyé, ...

Votre image, votre langage corporel est important. Ce qui compte, ce n'est pas seulement ce que vous dites mais aussi la manière dont vous le dites et l'impression que vous donnez. Adoptez une attitude positive et aimable !

- **Le client qui n'est pas sur place**

Lorsque vous faites le ménage chez un client qui n'est pas chez lui, vous devez communiquer d'une autre manière. En cas de questions urgentes, vous pouvez soit appeler directement le client (si c'est ce que vous avez convenu d'avance !) ou vous pouvez contacter votre consultant.

Si la question n'est pas urgente, laissez un mot ou demandez au consultant de prévenir votre client (par exemple par mail). Ici aussi, la règle d'or est la suivante : **“De bons accords font de bons amis”!**



- ✓ Écrivez un message bref et clair en lettres capitales.
- ✓ Adoptez un ton aimable et poli.

Sarah

Ne rien voir, ne rien entendre, ne rien dire ...



Dans une maison privée, il arrive que vous **voyiez** des choses qui doivent rester privées : des lettres, des documents personnels, des factures, des dossiers, un ordinateur, le contenu des armoires (des chambres à coucher), ...

Pendant le nettoyage, il arrive que vous **entendiez** des choses, des ragots ou des conversations confidentielles qui doivent vraiment rester privées.

Tout ce que vous voyez ou entendez chez un client, vous devez le garder pour vous, vous ne devez pas en parler, **ne rien dire**. Respectez la vie privée de votre client !

Si malgré tout, vous constatez des choses qui vous tracassent, par exemple un cas de maltraitance ou un délit, parlez-en à votre consultant ou votre personne de confiance au sein de votre entreprise.

Respectez également votre propre vie privée et ne racontez pas au client des choses qui vous concernent lorsque ce n'est pas nécessaire. Car il risque lui aussi de répandre l'information. Séparez bien votre vie privée de votre travail.

Qu'avez-vous appris ?



La communication avec vos collègues

En tant qu'aide-ménagère, vous êtes toujours chez des clients et vous ne voyez pas souvent vos collègues. Et lorsque vous les voyez, c'est super. Savourez donc les moments passés entre collègues et échangez conseils et expériences.

Vous avez déjà beaucoup d'expérience ? Dans ce cas, n'hésitez pas à guider vos nouvelles collègues dans le métier d'aide-ménagère. Elles vous en seront très reconnaissantes. De plus, la discussion et l'échange de conseils entre collègues peuvent toujours être très instructifs. Vous débutez dans le métier ? Posez alors des questions ou parlez des tâches qui vous posent problème. C'est une bonne manière de vous faire aider.



- ✓ *Nous pouvons toujours apprendre les uns des autres.*
- ✓ *Lorsque vous voyez des collègues, n'oubliez pas que vous êtes la carte de visite de l'entreprise pour laquelle vous travaillez.*
- ✓ *Faites preuve de respect à l'égard de chacun.*



La communication avec votre entourage

À côté de votre travail, vous avez aussi une vie sociale où vous rencontrez votre famille, vos voisins, amis et connaissances. Vous leur parlez probablement de votre travail. **Faites donc attention aux points suivants :**

- **Ce dont vous parlez :** en tant qu'aide-ménagère, vous avez parfois accès à des éléments de la vie privée de vos clients. Ne parlez pas à vos amis ou à votre famille de ce que vous voyez ou entendez chez vos clients.
- **Les médias sociaux et internet :** tout ce que vous diffusez sur internet peut se retourner contre vous. Faites donc bien attention à ce que vous écrivez sur **facebook** les choses privées doivent le rester.
- **Votre image :** ici aussi, vous êtes la carte de visite de votre entreprise !



✓ *Songez que les personnes autour de vous seront peut-être un jour vos clients.*

Sarah

Vous êtes fière de votre travail et vous savez qu'il vous offre de nombreux avantages :

- Vous travaillez de manière autonome.
- Vous êtes (financièrement) indépendante.
- Vous travaillez dans votre propre région.
- Vous pouvez régler vos horaires en fonction de votre famille.
- C'est un job très varié.
- Vous aidez les gens (personnes âgées et jeunes ménages).
- Vous avez beaucoup de contacts sociaux.
- Vous bougez beaucoup donc vous faites un travail sain.



Qu'avez-vous appris ?



L'ATTITUDE ET LE COMPORTEMENT

Votre attitude, c'est la manière dont vous vous comportez, votre comportement par rapport aux autres et donc par rapport à vos clients, votre consultant, vos collègues.

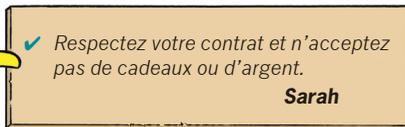
Lorsque vous faites des ménages, vous devez veiller à adopter une attitude professionnelle.

Vous écoutez les instructions du client et vous les exécutez d'une manière positive.

Vous osez poser des questions pour éviter les malentendus.

Une attitude professionnelle recouvre toute une série d'aspects différents :

- ✓ la responsabilité
- ✓ la ponctualité
- ✓ la qualité
- ✓ la flexibilité
- ✓ la communication
- ✓ le respect
- ✓ la présentation
- ✓ l'hygiène
- ✓ la forme et la santé
- ✓ le secret professionnel
- ✓ ...



L'attitude, c'est aussi apprendre à cerner le client, et réagir face à lui de manière adéquate. Prenons un exemple.

Vous arrivez pour la première fois chez un client. Vous souriez et lui tendez la main. Vous étiez attendue à 9 heures et vous êtes parfaitement à l'heure. Le client apprécie cette attitude.

Vous vous présentez poliment et vous convenez ensuite avec le client des tâches qu'il attend de vous. Pendant que vous parcourez les tâches, vous constatez que vous ne disposez que de 4 heures pour nettoyer toute la maison. Les tâches que le client veut vous confier ne peuvent pas toutes être exécutées dans ce laps de temps. Vous restez polie, mais vous dites clairement que les tâches demandées ne sont pas réalisables. Vous faites donc preuve d'assertivité. Convenez avec le client d'un ensemble de tâches réalisables.

En tant qu'aide-ménagère, vous devez réagir de manière correcte. Il existe de nombreux clients différents qui ont des attentes différentes. Pour l'un, il est important que vous travailliez avec précision, pour un autre il est plus important que toutes les pièces soient nettoyées, même si tout n'est pas fait à fond.

Il est important que vous compreniez ce que souhaitent vos clients, ce qu'**eux** trouvent important.

Voici quelques attitudes de base importantes :



✓ Riez, c'est communicatif



✓ Soyez polie et aimable



✓ Portez des vêtements de travail, ne portez pas de bijoux, veillez à votre hygiène



✓ Respectez les horaires de travail et les accords pris, prévenez en cas d'empêchement



✓ **Prévenez si vous pensez arriver en retard**



✓ **Ne fumez pas**



✓ **Respectez tous les habitants de la maison**



✓ **Emportez vos propres boissons et nourriture**



form  TS
Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services