

Objectifs généraux

- Accroître la maîtrise de l'ensemble des connaissances (savoirs généraux comme le français, le calcul, etc), d'aptitudes (savoir-faire) et d'attitudes (savoir-être) nécessaires à l'emploi dans les métiers des services à la personne

Objectifs opérationnels

- **Acquérir** les prérequis nécessaires à une formation au métier des services à la personne... qualifiante, certifiante ou autre
- **S'adapter** à son poste
- **Evoluer** vers de nouvelles missions
- **Se préparer** à un concours
- **Se sentir plus à l'aise** dans sa vie professionnelle



Contenus

Partie 1 : La communication professionnelle et l'écoute client

- Savoir établir une communication adaptée avec la personne âgée et sa famille, en utilisant le registre de langue adéquat
- Prendre en compte le code et les usages de l'autre
- Comprendre et transmettre des informations, des consignes
- Vérifier que l'on a compris et que l'on est compris
- Renseigner un document de transmission (sur papier ou support numérique)
- Adapter son discours en fonction de son interlocuteur : registre de langue, formules de politesse, distinction tutoiement/vouvoiement

Partie 2 : La connaissance de l'environnement professionnel

- Se présenter et présenter son entreprise
- Présenter son poste de travail, décrire son travail
- Lire et comprendre un bulletin de salaire, une note de service, une fiche de poste, un contrat de travail
- Repérer des informations dans un document lié à la législation (convention collective, règlement de l'entreprise...)

Partie 3 : L'organisation du travail à domicile

- Planifier ses activités – gérer ses déplacements
- Comprendre un planning des tâches, un ordre du jour
- Signaler une anomalie, un dysfonctionnement à l'écrit
- Lire et comprendre des plans
- Prendre des notes lors d'une première visite
- Rédiger un rapport simple
- Compéter un compte-rendu d'heures

Partie 4 : L'application des règles d'hygiène et de sécurité et des éco-gestes

- Lire et comprendre la signalisation usuelle de son milieu de travail
- Lire, comprendre et appliquer les consignes d'hygiène et de sécurité
- Lire et comprendre les étiquettes et fiches produits
- Utiliser des techniques opératoires, unités de mesure, de surface...
- Lire, comprendre et appliquer un mode opératoire, une procédure, une notice d'utilisation
- Lire, comprendre et renseigner une fiche d'autocontrôle

Exercices pratiques d'organisation d'un déplacement, de lecture de planning...sur ordinateur, sur tablette tactile, sur smartphone

Méthode et outils pédagogiques :

- Les apports théoriques sont réalisés lors d'études de cas concrets
- Supports papiers, classe informatique mobile GO-ON formation, présentations Power point