

Fiche métier

Chargé d'entretien et du relationnel client

Objectifs

Le **chargé d'entretien et du relationnel client** contribue à faire de son équipement une référence en termes de propreté des espaces intérieurs et extérieurs. Il ou elle est garant de l'application des normes d'hygiène afin d'assurer la satisfaction et la sécurité des usagers. Et de par sa proximité avec les clients et son relationnel, il ou elle participe à l'image qualitative du groupe Equalia dans sa mission de délégation de service au public.

Missions

- ✓ **Assurer le nettoyage et l'entretien des locaux** dans le respect des protocoles d'application d'hygiène défini pour l'équipement.
- ✓ **Être disponible** pour les clients, les informer, orienter et conseiller
- ✓ **Respecter** toutes les **règles d'hygiène et de sécurité**
- ✓ **Veiller à la bonne utilisation** et l'entretien du matériel, des produits et assurer le réapprovisionnement pour les clients.
- ✓ **Contribuer à la dynamique générale de l'équipement** et être acteur de son environnement de travail.

Missions détaillées

Assurer le nettoyage et l'entretien des locaux dans le respect des protocoles d'application d'hygiène défini pour l'équipement.

- Suivre le protocole défini pour l'équipement.
- Assurer remontée et partage d'informations entre les membres de l'équipe via le cahier de liaison entretien.
- Garantir un site propre en permanence avec une vigilance particulière pour les réouvertures publiques en journée (intérieur, extérieur, zone chaussée, zone pied nue...)
- S'avoir prioriser ses tâches et s'adapter aux imprévus (intempéries, incident hygiène...)

Être disponible pour les clients, les informer, orienter et conseiller

- Se montrer disponible en termes de posture client (accueil, sourire, bonjour...), le client le reste ma priorité (exception faite pour de toute action sécuritaire).
- Accompagner mon client vers mes collègues en cas de besoin de complément d'information (tarification, prestation)

Respecter toutes les règles d'hygiène et de sécurité

- Utiliser les EPI mis à disposition (lunettes, coques, gants, surchaussures...)
- Manipuler les produits avec la plus grande précaution et dans le strict respect des protocoles
- Procéder à la désinfection règlementaire des locaux (protocole).
- S'adapter aux exigences d'un environnement évolutif (exemple : nouvelles réglementation ou extension des locaux...)

Veiller à la bonne utilisation et l'entretien du matériel, des produits et assurer le réapprovisionnement pour les clients.

- Prendre soin du matériel dans le strict respect des procédures.
- Assurer le nettoyage du matériel après chaque service.
- Vérifier le bon approvisionnement des consommables (lave main, papier toilette...) et s'assurer d'un stock nécessaire.
- Ranger le matériel après utilisation à l'emplacement prévu à cet effet et assurer son conditionnement (branchement, remise en charge, remise en état...)

Connaître nos gammes de services et produits

- Connaître les prestations et services de l'équipement (offres, activités, espaces, règles principales).
- Adopter une posture d'accueil et de disponibilité auprès des usagers.
- Orienter le client vers le bon interlocuteur (accueil / caisse) en cas de demande.
- Répondre aux sollicitations simples (horaires, accès, localisation, fonctionnement) dans la limite de son périmètre.
- Valoriser l'équipement par une attitude professionnelle, courtoise et respectueuse.

Contribuer à la dynamique générale de l'équipement et être acteur de son environnement de travail.

- Être force de proposition pour satisfaire nos clients pour améliorer l'accueil et la satisfaction des usagers.
- Participer activement au nettoyage lors de la vidange annuelle.
- Remonter tout problème relatif à la structure en vue d'une intervention technique (outil de transmission d'information)

Compétences complémentaires

Procéder aux analyses d'eau

Devenir formateur au sein d'Equalia Académie

Indicateurs de performance

- Progression du taux de satisfaction dans l'item propreté équipement (borne satisfaction)
- Progression du taux de satisfaction dans l'item accueil (borne satisfaction)
- Progression de la fréquentation client
- Notes satisfaction réseaux sociaux >4 ou en progression vs N-1 (FB, Google My Business, Guide Piscine)
- Respect du protocole nettoyage fait/pas fait

Savoir-être

Relationnel client

Avoir l'esprit d'équipe à l'échelle de l'équipement

Avoir une méthodologie de travail de son temps et de son espace de travail

Être minutieux et avoir le sens du détail

Savoir s'adapter et répondre à une urgence

Passion de servir et orientation client

Rigueur et autonomie

