



Rôle et missions de l'intervenant à domicile

■ Durée

2 jours (12 heures)

■ Public

Intervenant à domicile

■ Pré-requis

Aucun

■ Validation

Attestation de formation

■ Lieu

Greta Poitou-Charentes
Agence de Poitiers

■ Dates

Nous contacter

■ Tarif

Demander un devis

Objectifs

- Identifier son rôle et sa fonction
- Définir les limites de son intervention

Contenu

Connaissance du secteur professionnel

- Identifier son rôle et sa fonction
- Les droits et devoirs de chacun (association / client / aide à domicile)
- Les limites de son intervention
- Responsabilité (détérioration, vols ...) et engagement de confidentialité (confiance, discrétion)

L'intervention chez le client

- Réussir sa présentation, les formules d'usage et de politesse
- S'informer des tâches à accomplir
- L'écoute, le questionnement, la reformulation

Comportement

- Respecter les horaires de travail
- La tenue vestimentaire
- La tenue de travail (gants, tablier, cheveux, chaussures)
- L'élocution, le sourire, la discrétion
- Utilisation de son portable, chewing-gum ...
- Dialoguer avec le client
- Comment gérer une remarque du client, une invitation ?
- Gérer les conflits
- Intervenir au domicile en présence du client / en l'absence du client (déontologie)

Pour toute information complémentaire :

05 49 88 22 66

commercial.greta.agence-poitiers@ac-poitiers.fr

www.greta-poitou-charentes.fr