

# Consultant | Consultante en titres-services (6561)

Document imprimé à partir de dorifor.be.

Vous pouvez rencontrer un conseiller sans rendez-vous à la Cité des métiers, Avenue de l'Astronomie 14, 1210 Bruxelles (métro Madou), lundi, mardi, mercredi et vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h, jeudi de 13h30 à 19h (jusqu'à 16h pendant les vacances scolaires).

*Apprenez le métier de consultant(e) en titres-services, une fonction polyvalente dans laquelle vous êtes la personne de référence pour les aides-ménagères et les clients de l'entreprise.*

## Objectif et Contenu

### Objectif

Le/la consultant(e) en titres-services est la personne de référence dans les relations entre les clients de l'entreprise de titres-services et les aides-ménagères. Il/elle passe alors une bonne partie de son temps de travail au téléphone ? que ce soit avec des particuliers à la recherche d'une aide-ménagère, ou que ce soit avec les aides-ménagères.

Ses tâches s'articulent autour de 4 piliers:

- Le pilier administratif : le/la consultant(e) en titres-services est la personne qui va s'occuper du traitement des titres-services. Pour cela, il/elle connaît le système des titres-services et la législation s'y référant. En outre, le/la consultante est la personne responsable du planning des aides-ménagères, ainsi que des prestations de ces dernières. Un sens aigu de l'organisation et de la planification sont donc attendus du consultant en titres-services.
- Le pilier communication et orientation client : le/la consultant(e) est la personne de référence pour les clients. Son rôle est de placer la bonne aide-ménagère dans le bon ménage, et il/elle est en outre responsable de la détection des besoins des clients, et de leur satisfaction à postériori.
- Le pilier ressources humaines : le/la consultant(e) en titres-service sera amené à recruter des aides-ménagères qui correspondent aux besoins des clients ou futurs clients de l'entreprise.
- Le pilier connaissances techniques : le/la consultant(e) en titres-services est la personne de référence pour les aide-ménagères. Il/elle doit donc avoir un certain nombre de connaissances techniques en matière de nettoyage afin de conseiller les aides-ménagères.

Devenez la personne de référence pour les aides-ménagères et les clients de l'entreprise.

Vos tâches et vos responsabilités : comprendre les besoins des clients, assurer le suivi administratif, recruter de nouvelles aides-ménagères ...

### Programme

Modules techniques

- Le système des titres-services
- Techniques de nettoyage
- Ergonomie
- Législation sociale

#### Informatique

- Windows
- Word
- Excel
- Internet & email

#### Langues

- Néerlandais

#### Communication et compétences sociales

- Gestion des plaintes
- Motiver & coacher (diriger à distance)
- Assertivité

- Stress & time management
- Techniques d'entretien et de sélection
- Techniques commerciales
- Diversité

Type de formation [Bruxelles Formation - Contrat de formation pour chercheur d'emploi reconnu par Bruxelles Formation](#)

## Organisation

Durée 4 mois (stage en entreprise de 6 à 8 semaines inclus)  
Horaire en journée 8h-15h30 temps plein  
Début 11 juin 2019.  
Coût Gratuit -

## Conditions d'admission

Prérequis administratif Etre chercheur d'emploi.

- Etre en possession d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (ou expérience équivalente)
- Avoir des affinités avec le secteur des titres-services
- Etre une personne rigoureuse, organisée, autonome et flexible
- Avoir un bon sens commercial et le contact facile
- Avoir une bonne expression orale
- Posséder des compétences relationnelles
- Avoir de bonnes connaissances des outils informatiques.

## Intéressé(e) ?

Que faire Avant d'entrer en formation il est obligatoire de participer à une séance d'information et de test.  
Il n'y a pas d'inscription actuellement. Pour vous informer des prochaines inscriptions, vous pouvez suivre cette formation grâce à votre compte personnel Mon Dorifor , ou consulter régulièrement notre call center au 0800 555 66 si vous n'avez pas accès à internet.

## Remarques

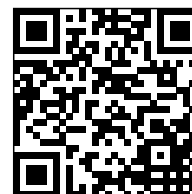
Formation organisée en partenariat avec le CEFORA.

( <http://www.cefora.be/> )

c/form. ZS106000

Retrouvez cette formation sur

<https://www.dorifor.be/formation/consultant-consultante-en-titres-services-6561.html>



---

### **Bruxelles Formation - BF construction**

Chaussée de Vilvorde 68 - 1120 Neder-Over-Heembeek

- <http://www.bruxellesformation.be>