La formule du succès

Matériel + Méthode = Qualité



Swiss Cleaning Academy

Les bases du nettoyage

Gestion du temps

- 30 minutes pour la cuisine
- 30 minutes pour la salle de bain
- 15 minutes pour les WC
- 15 minutes pour le salon
- 15 minutes par chambre



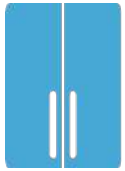
Les bases du nettoyage

Gestion du temps

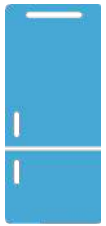
- Vous devez respecter le temps alloué au nettoyage.
- Attention à ne pas dépasser le temps prévu et à respecter les priorités du client.
- Contactez toujours le bureau en cas de doute sur la gestion du temps avec le client.

Les bases du nettoyage

Gestion du temps - **Extras**



- 30 minutes pour les placards de cuisine (meuble et intérieur de porte)



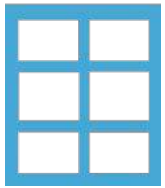
- 30 minutes pour le frigo (Meuble intérieur / extérieur, étages et bacs de séparation)

Les bases du nettoyage

Gestion du temps - **Extras**



30 minutes pour le four (temps d’action du produit inclus)



30 minutes pour les fenêtres (cadres, rebords de fenêtres)

Les bases du nettoyage

Gestion du temps - **Extras**

- 1 heure pour l’entretien du linge



Principes du nettoyage





Code couleur

- Bleu: Surfaces / Mobilier
- Vert: Cuisine / Salle à manger
- Jaune: Salle de bain
- Rouge: WC



Principes de nettoyage

Matériel + Méthode = Qualité



Principes de nettoyage

Matériel + Méthode = Qualité





Principes de nettoyage

Matériel + Méthode = Qualité







Méthode de nettoyage



Déroulé du nettoyage

Gestion du temps, standards de qualité

1. Extras
2. Cuisine
3. Salle de bain
4. Dépoussiérer
5. Aspirer
6. Serpillère / Panosse

Outils de nettoyage

Caractéristiques des produits et utilisation responsable

Cuisine



Nettoyage de la cuisine

Caractéristiques des produits et utilisation responsable

- **Plaque vitrocéramique**
  - Dégraisser et polir
- **Evier**
  - Dégraisser, détartrer et polir
- **Crédence (Mur)**
  - Dégraisser
- **Plan de travail**
  - Ranger les objets



Nettoyage de la cuisine

Par où commencer ?





Swiss Cleaning Academy

Nettoyage de la cuisine

Matériel + Méthode = Qualité







Swiss Cleaning Academy

Académie Suisse de nettoyage - Schweizer Akademie für Reinigung - Accademia Svizzera delle Pulizie

Nettoyage de la cuisine

Matériel + Méthode = Qualité







Nettoyage de la cuisine

Matériel + Méthode = Qualité







Nettoyage de la cuisine

Matériel + Méthode = Qualité







Swiss Cleaning Academy

Nettoyage de la cuisine

Matériel + Méthode = Qualité





Nettoyage de la cuisine

Matériel + Méthode = Qualité





Nettoyage de la cuisine

Matériel + Méthode = Qualité





Swiss Cleaning Academy

Nettoyage de la cuisine

Matériel + Méthode = Qualité





Swiss Cleaning Academy

Nettoyage de la cuisine

Matériel + Méthode = Qualité





Nettoyage de la cuisine

Matériel + Méthode = Qualité







Swiss Cleaning Academy

Nettoyage des extras

Matériel + Méthode = Qualité

Nettoyer le four :

- Vaporiser le four avec le produit décapant
- Chauffer 10 Min. à 100 °C, laisser refroidir, nettoyer
- Chauffer à 200 °C, puis éteindre pour enlever les vapeurs

Important:

- Ne pas nettoyer le four à froid
- Pas d'outil abrasif ou d'outils pointus
- **Ne pas nettoyer à la main les fours auto-nettoyants!**



Nettoyage des extras

Matériel + Méthode = Qualité

Intérieur des placards

- Sortir tous les objets. (Attention : retenir leur place exacte)
- Nettoyer avec un chiffon humide
- Dépoussiérer les objets et les remettre à leur place



Nettoyage des extras

Matériel + Méthode = Qualité

Frigo

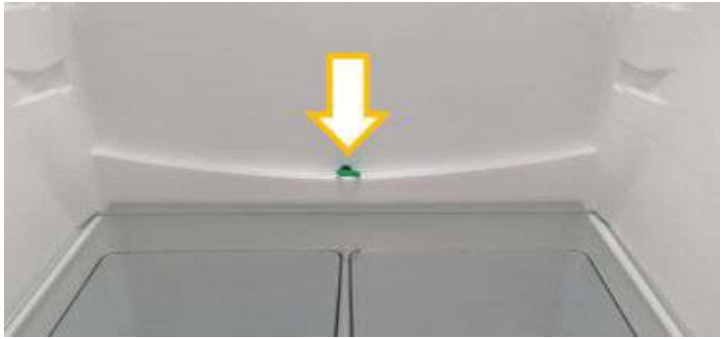
Important:

- **Nettoyer de haut en bas** avec de l’eau et du vinaigre

Important:

- Ranger la nourriture à la place initiale
- **Ne pas dégivrer ou nettoyer le congélateur**
- Ne jamais enlever brusquement la glace

Extra



Outils de nettoyage

Caractéristiques des produits et utilisation responsable

Salle de bain



Swiss Cleaning Academy

Code couleur

- Bleu: Surfaces / Mobilier
- Vert: Cuisine / Salle à manger
- Jaune: Salle de bain
- Rouge: WC



Nettoyage de la salle de bain

Matériel + Méthode = Qualité

- **Douche**
  - débarasser et ranger
  - Mouiller les carreaux
  - Nettoyer les carreaux
  - Nettoyer la robinetterie et le pommeau
  - Nettoyer les drains, retirer les cheveux
- **Baignoire**
  - Nettoyer la robinetterie et le pommeau
  - Nettoyer le bain, dégraisser et détartrer
- **Miroir**
  - Nettoyer à l'eau et sécher
- **Lavabo**
  - Dégraisser et détartrer
- **Armoire**
  - Nettoyer



Nettoyage de la salle de bain

Par où commencer ?



Swiss Cleaning Academy

1.





2.

Nettoyage de la salle de bain

Comment éviter les dégâts ?



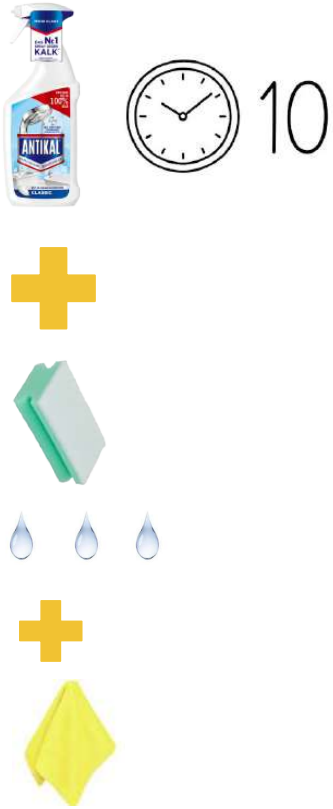




Nettoyage de la salle de bain

Matériel + Méthode = Qualité



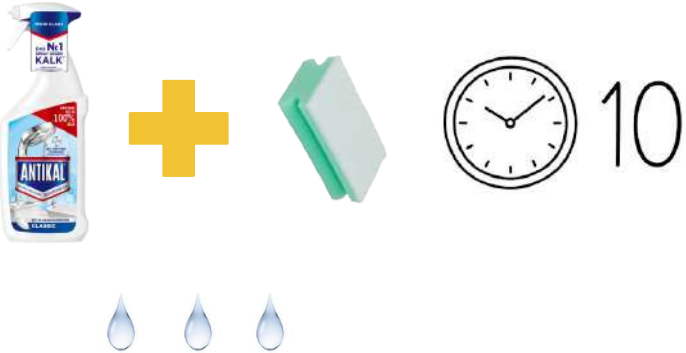




Nettoyage de la salle de bain

Matériel + Méthode = Qualité







Nettoyage de la salle de bain

Matériel + Méthode = Qualité









Swiss Cleaning Academy

Nettoyage de la salle de bain

Avoir l'oeil du détail







Nettoyage de la salle de bain

Attention!







Nettoyer seulement avec du coton !



Nettoyage de la salle de bain

Matériel + Méthode = Qualité







Nettoyage de la salle de bain

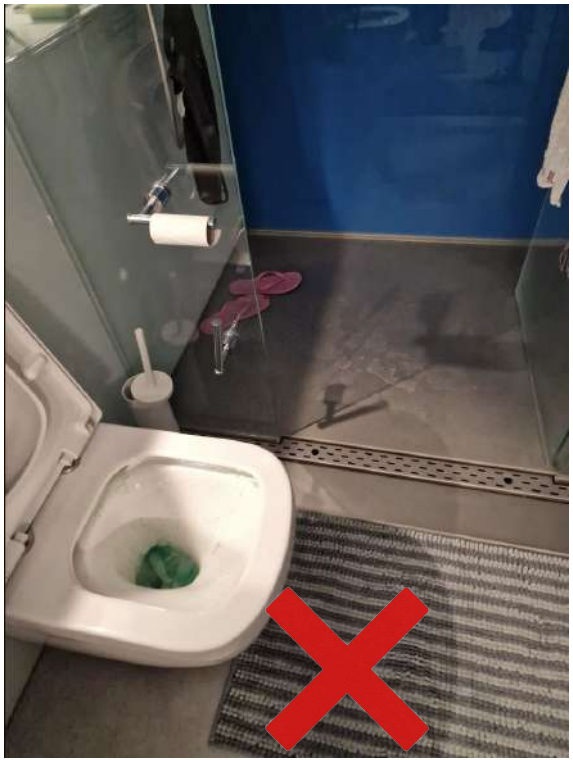
Avoir l’oeil du détail…

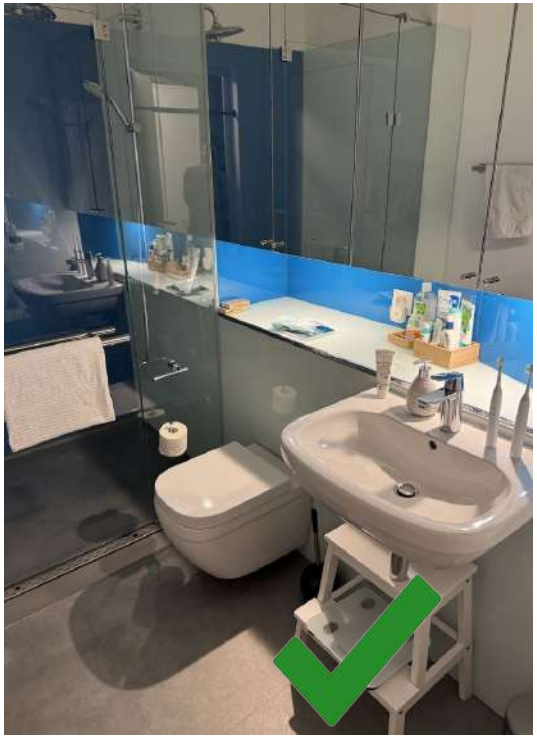


Swiss Cleaning Academy

Nettoyage de la salle de bain

Avoir l’oeil du détail…





Nettoyage des WC

Caractéristiques des produits et utilisation responsable

A chaque WC un nouveau set de chiffons

1. Chasse d’eau
2. Le mur de haut en bas
3. Le porte papier toilette
4. Le support de la brosse pour toilette
5. L’extérieur de la poubelle
6. Le couvercle de toilette
7. Extérieur de la cuvette
8. Intérieur de la cuvette



Nettoyage des WC

Caractéristiques des produits et utilisation responsable

1. Chasse d’eau
2. Le mur de haut en bas
3. Le porte papier toilette
4. Le support de la brosse pour toilette
5. L’extérieur de la poubelle
6. Le couvercle de toilette
7. Extérieur de la cuvette
8. Intérieur de la cuvette



Nettoyage des WC

Caractéristiques des produits et utilisation responsable

Conseil pour le tartre incrusté:

- Pas de détartrant sur la lunette! (le plastique perd sa brillance)
- Mouiller du papier WC avec du détartrant et le poser sur le tartre.
- Laisser agir environ 2 heures, puis tirer la chasse.
- Appliquer régulièrement = le tartre disparaît!



Nettoyage des WC

Caractéristiques des produits et utilisation responsable





Nettoyage des WC

Caractéristiques des produits et utilisation responsable



Outils de nettoyage

Caractéristiques des produits et utilisation responsable

Chambre





Code couleur

- Bleu: Surfaces / Mobilier
- Vert: Cuisine / Salle à manger
- Jaune: Salle de bain
- Rouge: WC



Nettoyage de la chambre

Par où commencer ?




1.
2.
3.
4.
5.






Dans la chambre
à coucher

Outils de nettoyage

Caractéristiques des produits et utilisation responsable

Salon



Swiss Cleaning Academy

Nettoyage du salon

Par où commencer ?



Swiss Cleaning Academy



Swiss Cleaning Academy

Nettoyage du salon

Par où commencer ?





Outils de nettoyage

Caractéristiques des produits et utilisation responsable

Sols

Microfibre

Coton



Nettoyage des sols

Identifier le modèle d’aspirateur









Nettoyage des sols

Caractéristiques des produits et utilisation responsable

Coton

Toujours utiliser le produit adapté

- Matières naturelles: Marbre, ardoise, pierre naturelle et le bois naturel : ne pas mettre trop d'eau et utiliser un **chiffon en coton**
- Important : les parquets ont besoin de peu d'eau pour être nettoyés



Balai serpillère coton

Quels sols nettoyer avec du coton ?

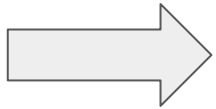


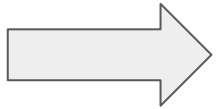


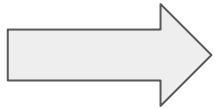




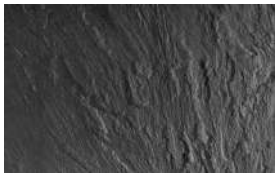




















Swiss Cleaning Academy

Nettoyage des sols

Caractéristiques des produits et utilisation responsable

Microfibre

- Le bois vitrifié, la pierre, le parquet et le laminé peuvent être nettoyé avec la microfibre

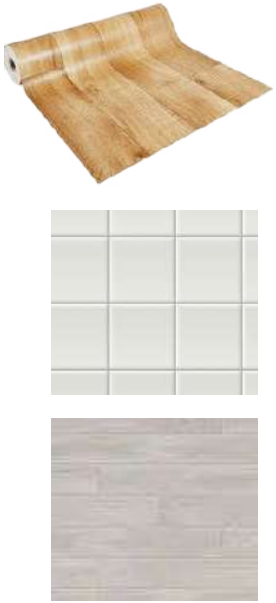


Balai serpillère microfibre

Quels sols nettoyer à la microfibre ?







Nettoyage des sols

Comment éviter les dégâts ?



Soulever les chaises et le petit mobilier



Utiliser une quantité adaptée d’eau

Swiss Cleaning Academy

Académie Suisse de nettoyage - Schweizer Akademie für Reinigung - Accademia Svizzera delle Pulizie

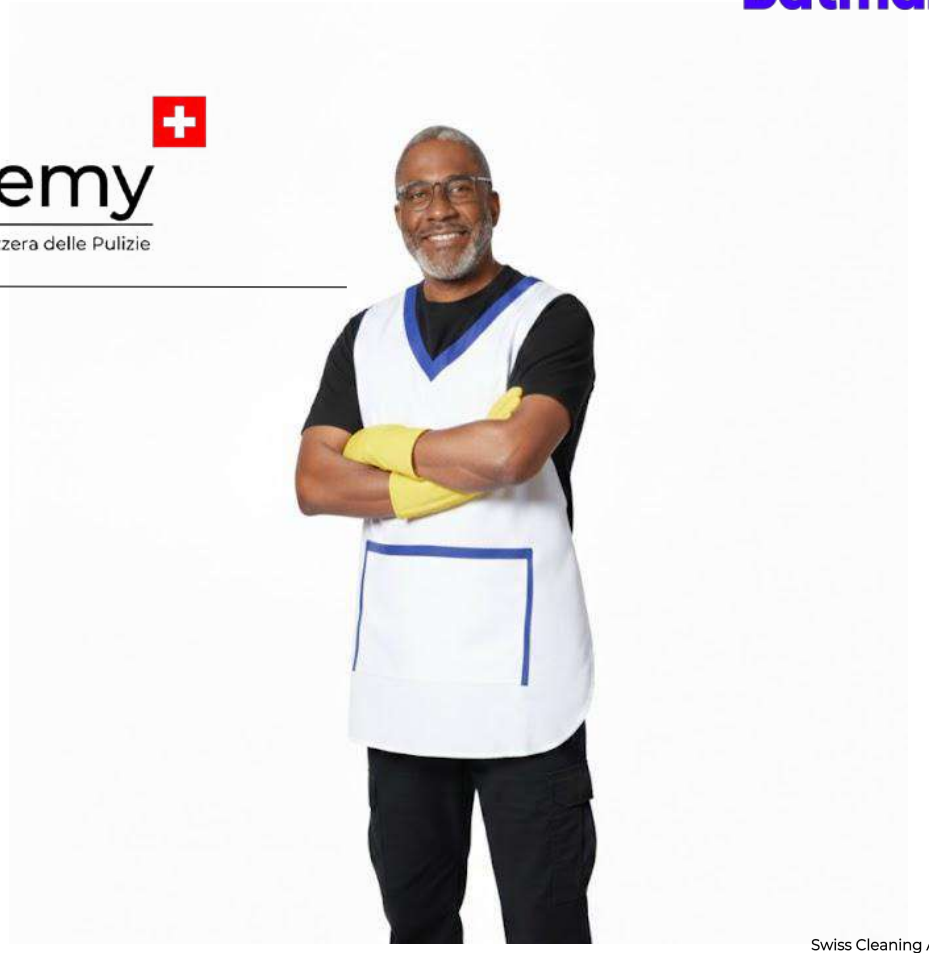
B2B



Bienvenue à la

Swiss Cleaning Academy

Académie Suisse de nettoyage - Schweizer Akademie für Reinigung - Accademia Svizzera delle Pulizie

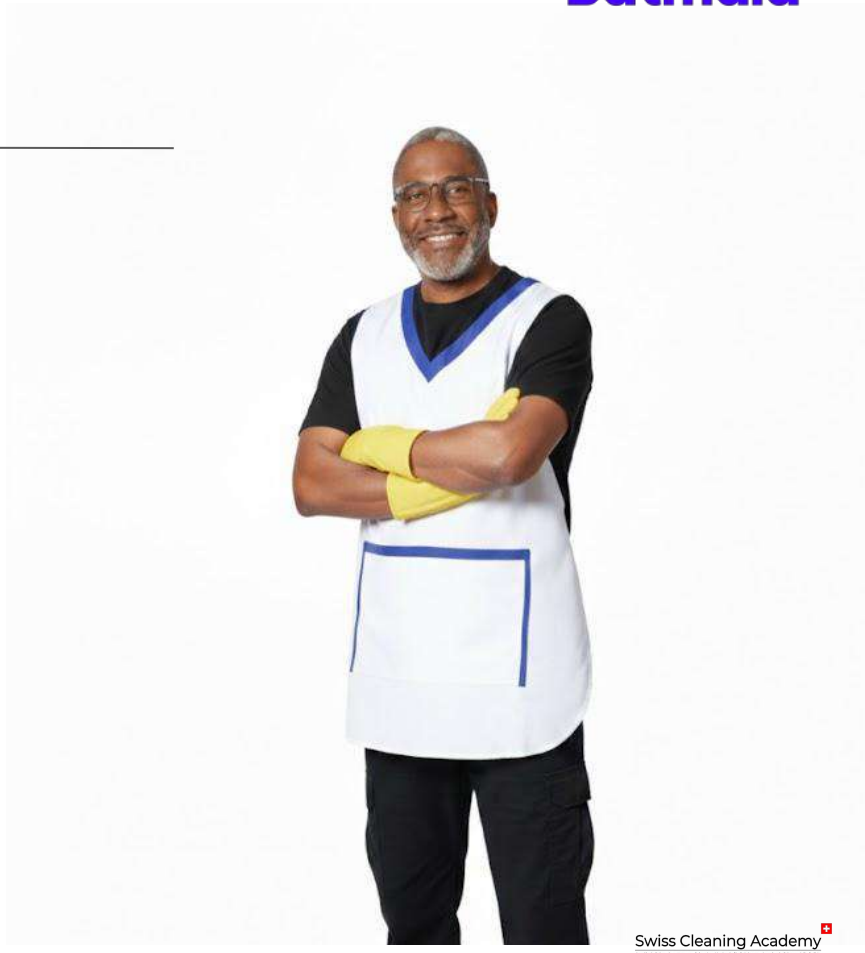


Batmaid

Le nettoyage B2B

Introduction - Matériel - Nettoyage

- Que signifie B2B ?
- Différence entre le B2C et B2B
- Quels sont les types de clients ?
- Les 3 phases
- Le matériel de nettoyage
- Gestion des clés
- Dos and Don’ts



Batmaid

Swiss Cleaning Academy

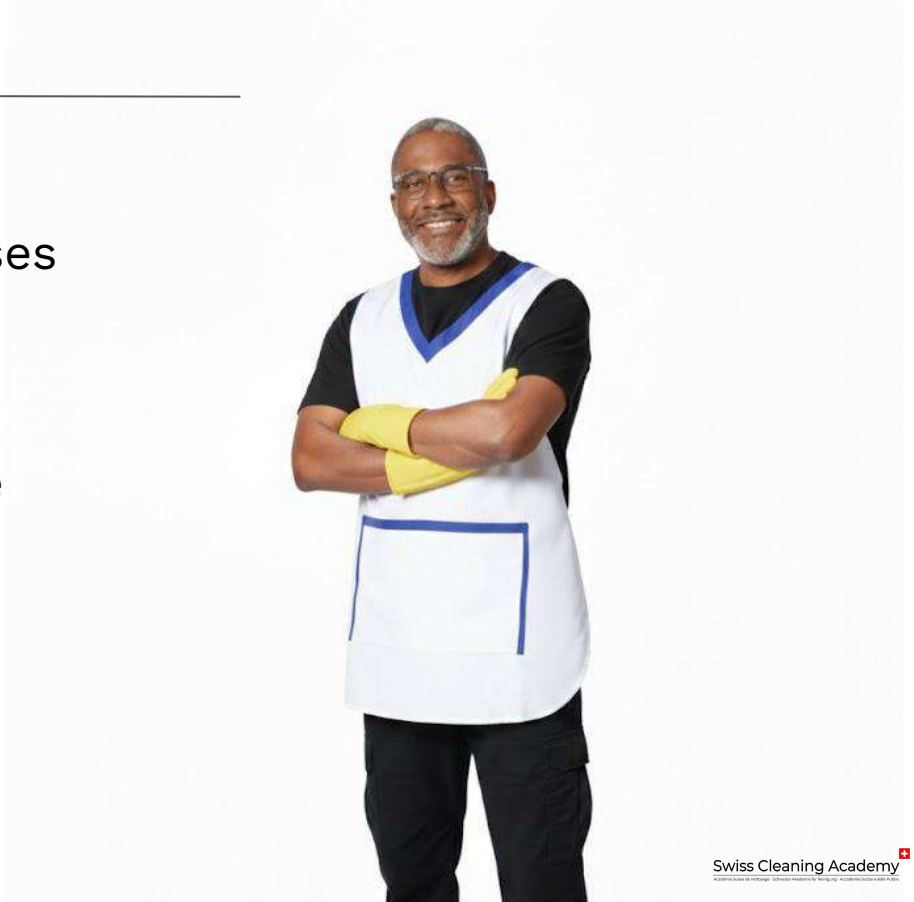
Le nettoyage B2B

Business to Business

Batmaid

Nettoyage de locaux pour entreprises

- Standards de qualité élevé
- Fréquence de nettoyage élevée
- Demandes spéciales
- Grandes surfaces



Swiss Cleaning Academy

Le nettoyage B2B

Différencier le nettoyage B2C et B2B

B2C: Maisons et appartements privés

B2B: Nettoyage de locaux pour entreprises



Batmaid

Swiss Cleaning Academy

Le nettoyage B2B

Différencier le nettoyage B2C et B2B

- **Petit Client (Moins de 4h / semaine) :**
  Des interventions rapides et précises.

- **Client Moyen (4 à 10h / semaine) :**
  Une présence régulière pour une propreté constante.

- **Gros Client (Plus de 10h / semaine) :**
  Un partenariat de confiance sur la durée.



Batmaid

Swiss Cleaning Academy

Le nettoyage B2B

Différencier le nettoyage B2C et le B2B

Batmaid

Nettoyage d’appartements 🏠

- Travail entre 08:00 et 18:00
- Le client peut être présent
- Besoins des clients variables
- Produits fournis par le client



Swiss Cleaning Academy

Le nettoyage B2B

Différencier le nettoyage B2C et le B2B

Nettoyage de locaux 💼

- Travail **avant** 08:00 et **après** 18:00
- Pas ou peu de contact direct avec le client
- Cahier des charges précis
  Demande additionnelle = à transférer à Batmaid
- Produits de Batmaid ou du client

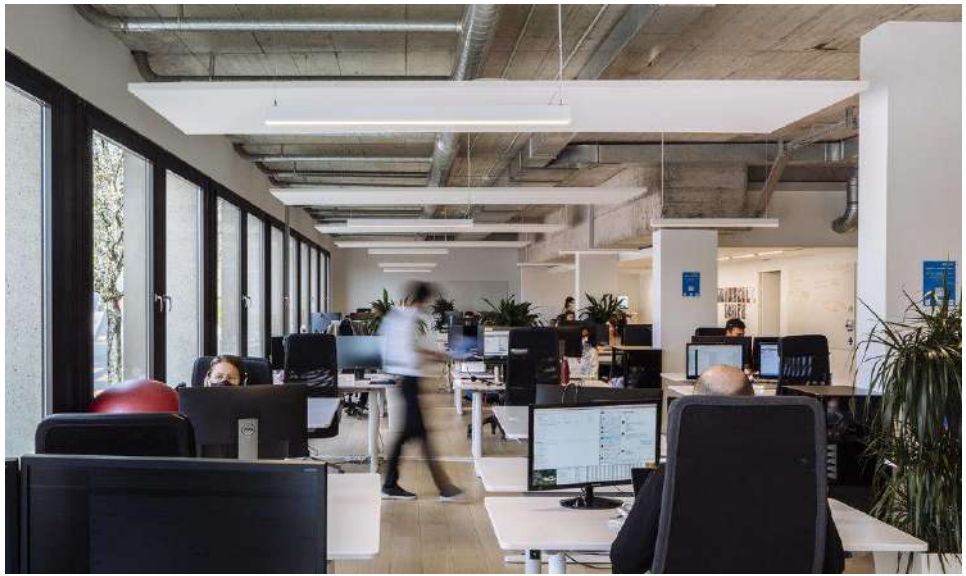


Swiss Cleaning Academy

Le nettoyage B2B

Notre clientèle

Nettoyage de locaux 💼





Swiss Cleaning Academy

Le nettoyage B2B

Batmaid

Notre clientèle

Nettoyage de locaux 💼

- Nettoyage de sols
- Dépoussiérage
- Tri des déchets
- Sanitaires



Swiss Cleaning Academy

Le nettoyage B2B

Notre clientèle

Cabinets médicaux et dentaires 🦷





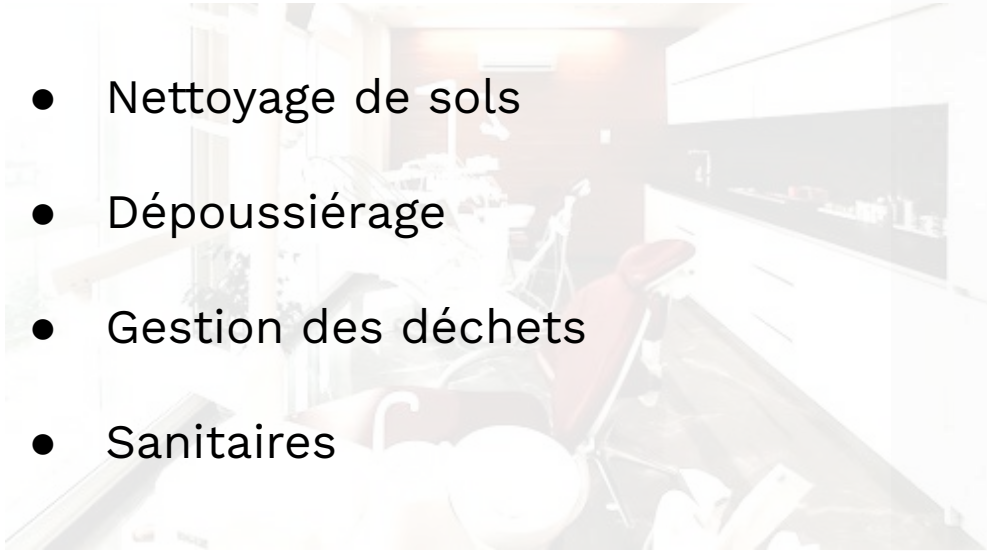
Swiss Cleaning Academy

Le nettoyage B2B

Notre clientèle

Batmaid

Cabinets médicaux et dentaires 🦷



- Nettoyage de sols
- Dépoussiérage
- Gestion des déchets
- Sanitaires



Swiss Cleaning Academy

Le nettoyage B2B

Notre clientèle

Cabinets médicaux et dentaires 🦷



Attention!!!

Ne jamais toucher le matériel médical

Ne jamais toucher les déchets médicaux





Swiss Cleaning Academy

Le nettoyage B2B

Notre clientèle

Sport, fitness, espaces de loisir 💪





Batmaid

Swiss Cleaning Academy

Le nettoyage B2B

Notre clientèle

Batmaid

Sport, fitness, espaces de loisir 💪

- Nettoyage de sols
- Vestiaires
- Sanitaires
- Cabines de douche



Swiss Cleaning Academy

Le nettoyage B2B

Notre clientèle

Centres commerciaux, boutiques 🛍️





Le nettoyage B2B

Notre clientèle

Batmaid

Centres commerciaux, boutiques 🛍️



- Nettoyage de sols
- Dépoussiérage
- Sanitaires



Swiss Cleaning Academy

Le nettoyage B2B

Notre clientèle

Restaurants, cafés 🍽





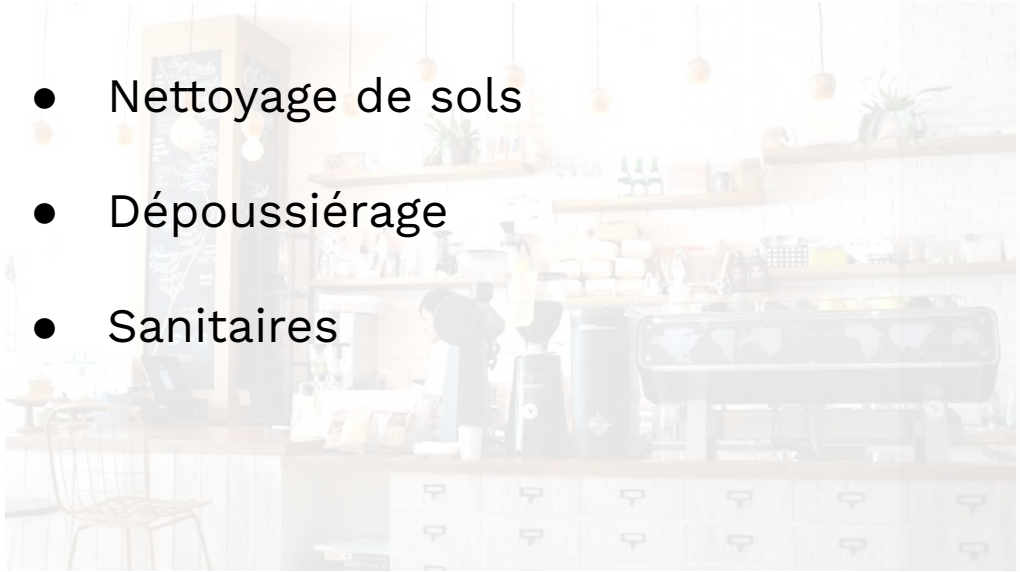
Swiss Cleaning Academy

Le nettoyage B2B

Notre clientèle

Restaurants, cafés🍽

- Nettoyage de sols
- Dépoussiérage
- Sanitaires





Batmaid

Swiss Cleaning Academy

Les 3 phases

Principes du nettoyage de bureaux

Phase 1

- Informations sur l’offre / le contrat

Phase 2

- Premier nettoyage
- (Pour les grands clients = accompagnement d’un responsable de terrain + appel au bureau obligatoire après le nettoyage)

Phase 3

- Feedback

Les 3 phases

Principes du nettoyage de bureaux

Phase 1

Transmission de l’offre par le bureau

- Coordination
- Information
- Support



Les 3 phases

Principes du nettoyage de bureaux

Phase 2

Le nettoyage

- ❏ Préparation
- ❏ Vérification de la Checklist
- ❏ Organisation du stock
- ❏ Contrôle final
- ❏ Vérification des lumières / accès
- ❏ Vérification de l’alarme



Les 3 phases

Principes du nettoyage de bureaux

Phase 3

Feedback

- ❏ Y a t-il eu assez de **temps** ?
- ❏ Y a t-il des **produits** manquants ?
- ❏ Les **instructions** sont-elles claires ?
- ❏ Y a t-il des demandes spéciales ?
  (ex: nettoyage de vitres, moquettes...)



Le nettoyage B2B

Principes du nettoyage de bureaux

Les règles du nettoyage

- Système de couleurs
- Déroulé du nettoyage
- Produits de nettoyage
- Matériel

Code couleur

- Bleu: Surfaces / Mobilier
- Vert: Cuisine / Salle à manger
- Jaune: Salle de bain
- Rouge: WC



Nettoyer de haut en bas



Nettoyer de haut en bas



Swiss Cleaning Academy

Attention!





Ne jamais toucher les déchets médicaux !

Les produits de nettoyage

Principes du nettoyage de bureaux







Les produits de nettoyage

Principes du nettoyage de bureaux





Les produits de nettoyage

Principes du nettoyage de bureaux







Les produits de nettoyage

Principes du nettoyage de bureaux







Les produits de nettoyage

Principes du nettoyage de bureaux





Le matériel de nettoyage

Principes du nettoyage de bureaux











Gestion des clés

Principes du nettoyage de bureaux

1. Le client est présent

- Entrez et saluez les clients avec courtoisie.
- Demandez systématiquement si quelqu'un reste sur les lieux jusqu'à la fin de votre intervention ou si vous devrez fermer seul(e).

Gestion des clés

Principes du nettoyage de bureaux

2. Les clés sont dans une boîte

- Le code ne fonctionne pas

→ Appeler B2B

- Il n’ y a pas de clé

→ Prendre une photo et appeler B2B

- Il n’ y a pas de clé mais le client est là

→ Appeler B2B



Gestion des clés

Principes du nettoyage de bureaux

3. Vous gardez les clés

- Vous avez un exemplaire
- Batmaid garde un deuxième exemplaire au bureau (en cas de remplacement pour maladie, vacances)

B2B : Dos & Don’ts

Discrétion. Responsabilité. Respect des règles



Swiss Cleaning Academy

B2B : Dos & Don’ts

Discrétion. Responsabilité. Respect des règles





Swiss Cleaning Academy

B2B : Dos & Don’ts

Discrétion. Responsabilité. Respect des règles



Ne jamais toucher les déchets médicaux !

Swiss Cleaning Academy

B2B : Dos & Don’ts

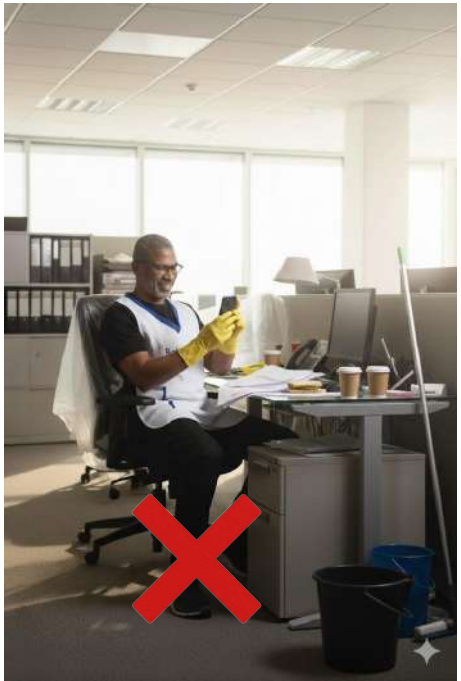
Discrétion. Responsabilité. Respect des règles



Ne pas écouter de musique

B2B : Dos & Don’ts

Discrétion. Responsabilité. Respect des règles



Swiss Cleaning Academy

B2B : Dos & Don’ts

Discrétion. Responsabilité. Respect des règles



Attention! Respecter les horaires

Swiss Cleaning Academy

B2B : Dos & Don’ts

Discrétion. Responsabilité. Respect des règles



Swiss Cleaning Academy

Le contrôle final



Le contrôle final

La confiance oblige

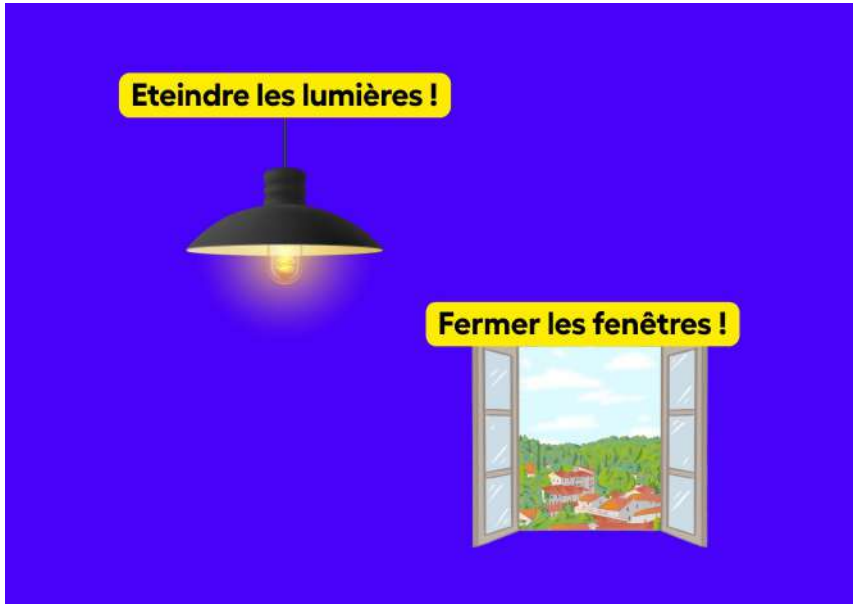
Dernier contrôle - Première impression

Êtes-vous satisfait du travail en partant ?

Quelle est la première impression du client en arrivant ?

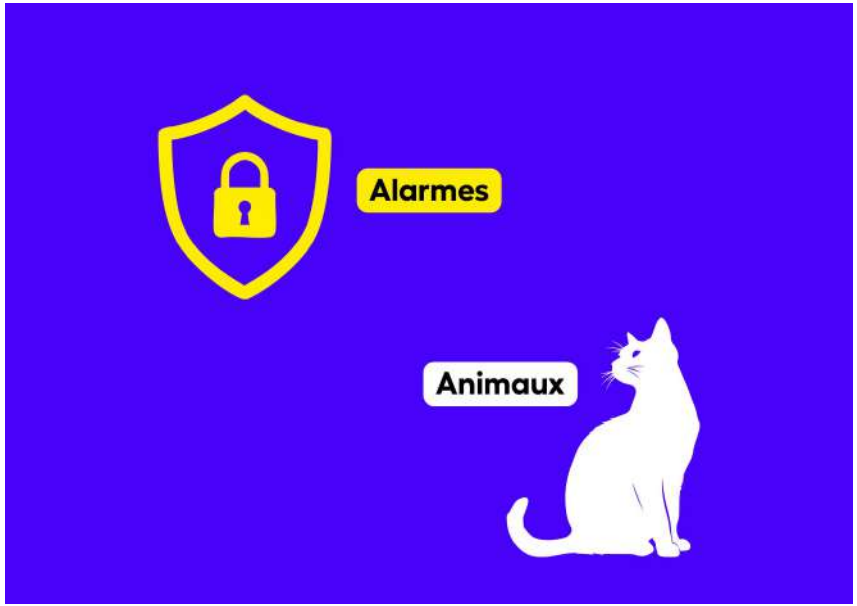
Fermer les fenêtres / Éteindre les lumières

Professionnalisme. Responsabilité. Discrétion



Attention aux animaux / alarmes

Professionnalisme. Responsabilité. Discrétion



Nettoyage de vitres

Nettoyage de vitres

Des vitres sans traces

L’image de la qualité, à travers un nettoyage professionnel des vitres.



Swiss Cleaning Academy

Nettoyage de vitres

Par où commencer ?

- **Préparer le matériel**
  - Seau, raclette, chiffon, protection pour le sol, escabeau
- **Couvrir le sol**
- **Nettoyer la vitre**
  - avec de l’eau
  - si très sale, ajouter une goutte de liquide vaisselle
  - Sécher la vitre
  - Sécher les coins



Nettoyage de vitres

Quelle méthode utiliser ?







Nettoyage de vitres

Les détails font la différence









Nettoyage de vitres

Dangereux



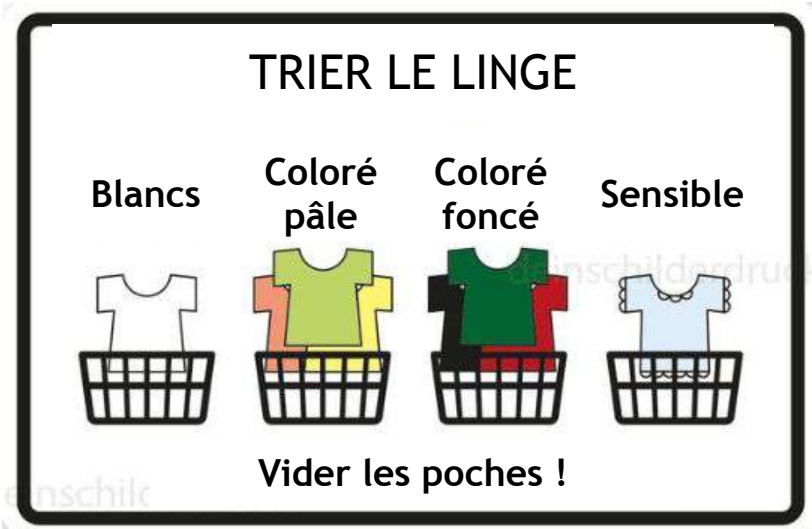


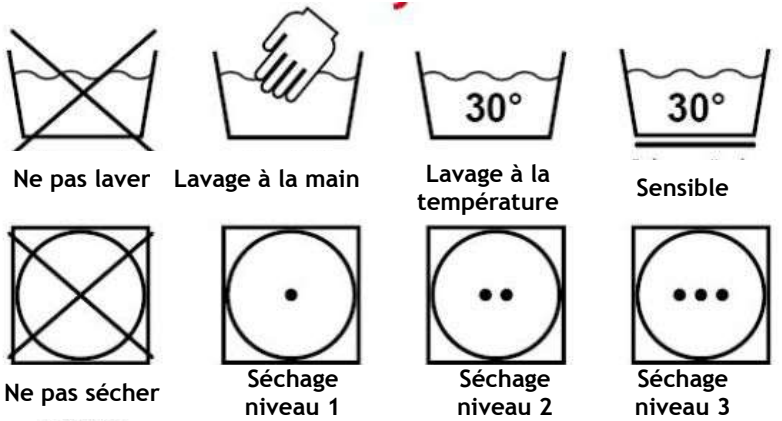


Entretien du linge

Entretien du linge

Trier les vêtements





Entretien du linge

Trier les vêtements

- Vider les poches
- Fermer la fermeture éclairs et les boutons

Retourner les chemises et blouses

Repassage

Repassage

A retenir :

- Adopter la bonne posture, préparer les vêtements
- choisir la bonne température
- repasser le linge légèrement humide
- vider l’eau du fer à la fin de la session

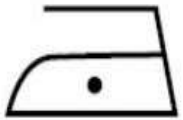


Repassage

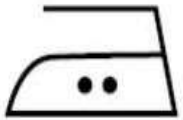
Quelle température choisir ?



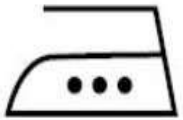
Ne pas repasser



Repassage niveau 1



Repassage niveau 2



Repassage niveau 3



Variante 1

Fer à repasser

- remplir d’eau déminéralisée (si disponible)
- vider l’eau du fer à la fin





Variante 2

Fer à vapeur

- Comprendre le système (= demander au client)
- Utiliser l’eau du robinet
- Vider l’eau après le repassage





Variante 3

Système de repassage

- Comprendre le système
- Remplir d’eau si nécessaire
- Ne jamais vider l’eau, la machine est sous pression !



Comment repasser une chemise ?

Ordre

1. Col
2. Manchettes
3. Bras
4. Epaule
5. Côté avant
6. Côté dos



Merci pour votre attention !

Nous vous souhaitons tout le succès dans votre travail !



Swiss Cleaning Academy