

## Fonctionnement d'une agence de service à la personne

Module	Contenu	Durée
LE MARKETING ET LA COMMUNICATION DANS UNE AGENCE DE SERVICE À LA PERSONNE	<b>Marketing</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apprendre à utiliser les différents outils du marketing</li> <li>Utiliser les réseaux sociaux</li> <li>Découvrir la notion de référencement</li> </ul>	1h
	<b>Communication</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre œuvre la communication interne/ externe</li> <li>Mettre en œuvre la communication événementielle</li> <li>Connaitre les obligations légales liées à la DGCCRF</li> </ul>	1.5h
LE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL DANS UNE AGENCE DE SERVICE À LA PERSONNE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre les différentes étapes d'un processus commercial</li> <li>Découvrir le rôle des partenaires assuranciers</li> <li>Gérer les problématiques impactant le développement d'une agence</li> </ul>	2h
LE RECRUTEMENT ET LA FORMATION DANS UNE AGENCE DE SERVICE À LA PERSONNE	<b>Recrutement</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer un processus de recrutement adapté</li> <li>Utiliser des outils de recrutement et développer les partenariats</li> <li>Connaitre les documents importants</li> </ul>	1.5h
	<b>Formation</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre les différents dispositifs de formation</li> <li>Apprendre à utiliser le bon dispositif</li> </ul>	1h

## Fonctionnement d'une agence de service à la personne

<b>LA GESTION DU JURIDIQUE DANS UNE AGENCE DE SERVICE À LA PERSONNE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les obligations légales de mon agence</li> <li>• Comprendre les notions liées à la vie du contrat</li> <li>• Se référer à la convention collective (classification, emploi et spécificités)</li> </ul>	6h
<b>LA PRISE EN COMPTE DU PUBLIC FRAGILE DANS UNE AGENCE DE SERVICE À LA PERSONNE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre des prestations</li> <li>• Connaître les obligations légales (agrément, autorisation, recrutement et diplôme)</li> <li>• Adapter sa prestation au profil (évaluation de la dépendance, grille AGGIR, domaine d'intervention, droit, devoir et limite d'intervention)</li> </ul>	3h
<b>LES EXIGENCES QUALITÉ EXIGÉES DANS UNE AGENCE DE SERVICE À LA PERSONNE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter la norme de certification NF Service</li> <li>• Appliquer les processus exigés</li> <li>• Comprendre la notion d'audit</li> </ul>	2.5h
<b>L'ADMINISTRATIF ET GESTION DANS UNE AGENCE DE SERVICE À LA PERSONNE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprendre à gérer les assurances (assurances de biens, de personnes, de voitures)</li> <li>• Connaître les bases de la fiscalité</li> <li>• Gérer la facturation dans son ensemble</li> <li>• Comprendre le principe d'une DSN</li> <li>• Comprendre les éléments de paie (acompte, congés, contrat)</li> </ul>	7.5h
<b>LES ERP ET L'INFORMATIQUE DANS UNE AGENCE DE SERVICE À LA PERSONNE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre la sécurité informatique et éviter les dangers</li> <li>• Comprendre le fonctionnement et savoir utiliser un ERP</li> </ul>	6.5h