

Collaborateurs des Services Généraux : faire reconnaître son savoir-faire

-Référence: **IM-15**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Améliorer la communication et la relation client.
- Augmenter la qualité du suivi des prestataires.
- Organiser et programmer les différentes interventions.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Technicien et collaborateur des Services Généraux, gestionnaire de contrats de services, office manager, collaborateur des entreprises extérieures, prestataire de services et sous-traitant.

PRÉREQUIS :

- Pour les nouveaux entrants et les collaborateurs plus expérimentés.
-

Programme

- **Avant le présentiel**
 - Un autodiagnostic et une vidéo :
- **Soigner sa relation client**
 - Comprendre et être à l'écoute des besoins des clients internes : fiche "engagement de service".
 - Connaître les outils de la qualité au profit du client interne : fiche 'enquête de satisfaction'.
 - Inciter les clients internes à l'écoresponsabilité : fiche "comportements économes en énergie".
 - Mise en situation Cas pratique : l'esprit client dans vos activités et métiers.
- **Piloter un sous-traitant**
 - Connaître le cadre réglementaire de la sous-traitance.
 - Définir son besoin : identifier les bonnes pratiques.
 - Repérer les 10 points clés d'un contrat de prestation.
 - Mise en situation Cas pratique : les essentiels du plan de prévention.

Programme

- **Organiser son activité au quotidien**
 - Hiérarchiser le traitement des demandes d'intervention.
 - Assurer le bon déroulement des interventions ponctuelles.
 - Évaluer le coût de revient de la prestation.
 - Mise en situation Cas pratique : combien ça coûte ?
- **Repérer les principes de base de la communication**
 - Savoir présenter un projet, rédiger une note d'information.
 - Mise en situation: S'entraîner sur un cas concret de communication interne.
- **Après le présentiel: Mise en œuvre en situation de travail - AFEST compatible**
 - Un programme de renforcement : "ROI de mon plan d'action", deux modules e-learning : "S'adapter à l'autre pour mieux communiquer. Part. A" et "S'adapter à l'autre pour mieux communiquer. Part. B".

Sessions - Référence IM-15

- **Casablanca**
 - Du 01-07-2024 Au 05-07-2024



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc