

Responsables des Services Généraux

-Référence: **ACH-34**

-Prix: **8500 DH/P**

-Durée: **6 Jours (63 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Réussir la mutation des services généraux dans l'entreprise.
- Développer la relation avec le client interne.
- Optimiser les compétences internes et les ressources externes.
- Acquérir les outils de pilotage de la relation avec les prestataires.
- Contribuer à l'élaboration et au suivi du budget.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Directeur/responsable des Services Généraux, de l'environnement de travail.
- Responsable de la gestion technique et des services immobiliers.
- Chargé de prestation de service et de patrimoine.
- Prestataire extérieur : responsable de site et pilote de contrats.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **PARTIE 1 : Maîtriser les fondamentaux de la fonction (3 jours)**
 - 1 - Mettre en place les outils de diagnostic de la fonction
 - Lister les activités et prendre la mesure des différents métiers.
 - Faire le point des compétences à acquérir et à développer.
 - Mise en situation
 - 2 - Accroître la valeur ajoutée de la fonction
 - Mesurer l'impact des évolutions de l'environnement : économique, technique, réglementaire.
 - Prendre en compte les enjeux majeurs :
 - les exigences environnementales ;
 - les gisements potentiels d'économie ;

- les évolutions de l'environnement de travail ;
 - les contraintes réglementaires.
 - 3 - Faire les bons choix avec les prestataires externes
 - Évaluer les différents modes d'organisation :
 - organisation en lots séparés ;
 - multi technique ;
 - multi service ;
 - facility management.
 - 4 - Maîtriser la communication des services généraux
 - Faire vivre la communication avec les "clients internes".
 - Hiérarchiser les difficultés rencontrées avec les clients et traiter les dysfonctionnements.
 - Construire une offre de services et responsabiliser les occupants aux bonnes pratiques écoresponsables.
 - Maîtriser les règles d'élaboration d'une enquête de satisfaction.
 - Exploiter les outils de traçabilité de la relation client.
 - Réussir la communication sur un projet.
 - Mettre en valeur ses arguments.
 - Mise en situation
 - Mise en application pratique
- **PARTIE 2 : Manager l'équipe des services généraux et les prestataires externes (3 jours)**
 - 1 - Organiser son management
 - Établir le diagnostic des ressources
 - Le savoir-faire du manager
 - 2 - Manager les prestataires externes
 - Identifier les risques attachés à la sous-traitance.
 - Repérer les points clés d'un contrat de prestation.
 - Mettre en place les outils de suivi et d'évaluation des prestataires.
 - Initier une démarche de plan de progrès.
 - 3 - Manager l'équipe : renforcer l'efficacité des collaborateurs dans le quotidien des services généraux
 - Agir sur leurs motivations.
 - Renforcer leurs compétences.

- Favoriser la communication au sein de l'équipe.
 - 4 - Se manager
 - Développer dès la prise de fonction son efficacité personnelle.
 - Favoriser la délégation et se concentrer sur des activités à "valeur ajoutée".
 - Mise en situation
 - Mise en application pratique
- **PARTIE 3 : Construire un budget mettant en évidence la performance des services généraux (3 jours)**
 - 1 - Identifier les coûts
 - Repérer les contraintes économiques de l'entreprise et leurs incidences pour les Services Généraux.
 - Identifier ses principaux indicateurs de coûts.
 - Utiliser les bases de données externes pour se "benchmarker".
 - 2 - Établir le budget des services généraux
 - Structurer et élaborer son budget : définir les objectifs opérationnels :
 - construire son plan d'actions.
 - Savoir mettre en valeur son budget.
 - Étudier la rentabilité d'un investissement énergétique.
 - Mise en situation
 - 3 - Piloter la performance attendue des services généraux
 - Synthèse du cycle, expliciter ses engagements pour améliorer :
 - la qualité de service ;
 - le suivi et l'optimisation des coûts ;
 - la sécurité des personnes et des bâtiments ;
 - l'efficacité de votre plan d'actions environnemental.



(+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