

ACQUÉRIR LES FONDAMENTAUX DES SERVICES GÉNÉRAUX

OBJECTIF GENERAL	PUBLIC	Date	
Acquérir les bases du métier et renforcer son professionnalisme	Responsable des services généraux, des achats, de la logistique, responsable technique ou maintenance...	Prix	1 160 €
		Lieu	A définir
		Durée	2 jours
OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	PROGRAMME		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clarifier les rôles, missions et responsabilités de la fonction « services généraux » ▪ Acquérir les bons réflexes sans sa relation avec les clients internes ▪ Acquérir méthode et outils pour manager les prestataires et piloter les contrats 	<p>Appréhender le périmètre de mission d'un responsable des services généraux :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier ses domaines d'intervention : gestion immobilière, maintenance des équipements, services aux occupants, sécurité-sûreté, gestion des risques... ▪ Cartographier les compétences clés à acquérir et à développer ▪ Clarifier son champ de responsabilité <p>Maîtriser la relation-client</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les différents types de clients internes ▪ Anticiper et maîtriser les difficultés rencontrées dans les relations avec les clients ▪ Elaborer un plan de communication avec les clients internes ▪ Mettre en place des outils de suivi des demandes <p>Evaluer l'efficacité de votre organisation et identifier les leviers d'optimisation</p>		
MODALITES PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alternance d'apports des experts métiers et de mises en situation ▪ Plages d'échange sur le partage des pratiques 		
LES PLUS DE CETTE FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une analyse comparative des différentes pratiques du marché ▪ Un questionnaire préalable adressé à tous les participants pour mieux cerner les besoins ▪ Connaître les différents types d'organisation et en apprécier les avantages et inconvénients ▪ Analyser les contrats avec les prestataires ▪ Mesurer la qualité du service rendu ▪ Maîtriser les outils et les systèmes d'information ▪ Cibler les leviers d'optimisation budgétaire 		