

ACQUÉRIR UNE MÉTHODE D'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE D'UN CONTRAT DE FM

OBJECTIF GENERAL	PUBLIC	Date	À définir
Acquérir une démarche et une méthode sur la mesure de la performance d'une prestation ou d'un contrat FM	Responsables de services généraux, responsables achats, gestionnaire de contrat, responsables de sites...	Prix	1 160 €
		Lieu	À définir
		Durée	2 jours
OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	PROGRAMME		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Positionner l'évaluation dans le cadre du pilotage du contrat FM ou de prestation ▪ Savoir conduire l'évaluation ▪ Maîtriser l'utilisation des méthodes d'évaluation des prestations ▪ Adopter la bonne posture vis-à-vis du prestataire ou de l'équipe évalué 	<p>Acquérir la méthode pour conduire une évaluation de la performance</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les différents niveaux de performance (technique, qualitative et financière) ▪ Appréhender les enjeux de l'évaluation ▪ Connaitre les fondamentaux de l'évaluation de la performance ▪ Organiser les étapes de l'évaluation de la performance ▪ Identifier les nouveaux axes de développement du FM <p>Maîtriser les outils d'évaluation de la performance</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le contrôle de performance d'une prestation FM ponctuelle ▪ L'audit global de performance des prestations FM ▪ L'enquête satisfaction clients ▪ Le benchmarking ▪ Mettre en évidence les points forts et écarts, puis faire des écarts des pistes de progrès <p>Appréhender la posture de l'auditeur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les valeurs humaines de l'auditeur ▪ Les points clés de la communication ▪ Garder le cap sur l'objectif de l'évaluation ▪ Valoriser les points forts de l'audit pour mieux positionner les points à corriger 		
MODALITES PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alternance d'apports des experts métiers et de mises en situation ▪ Retours d'expériences des experts ▪ Plages d'échange sur le partage des pratiques 		
LES PLUS DE CETTE FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des outils concrets applicables à vos contrats (grille de contrôle d'une prestation ponctuelle, grille d'évaluation type de contrat FM ...) ▪ Une pédagogie active axée sur les besoins des participants 		