

FM06

PILOTER UNE RELATION CLIENT-PRESTATAIRE DE QUALITÉ (FM MONO ET MULTITECHNIQUES)

OBJECTIF GENERAL	PUBLIC	Date	À définir
Renforcer le rôle et le positionnement de maître d'ouvrage vis-à-vis d'un prestataire FM mono et multi-techniques	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"> ▪ Appréhender le contrat comme outil de pilotage opérationnel ▪ Créer les conditions pour renforcer l'implication des prestataires ▪ Comprendre les relations entre acteurs ▪ Acquérir des outils de suivi et de pilotage opérationnel 	<p>Comprendre le cadre de la relation contractuelle</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartographier les contrats de maintenance technique : structure d'un contrat type, spécificités et caractéristiques, responsabilités, droits et obligations des parties prenantes ▪ Déterminer les niveaux de prestations attendues et les risques associés pour chaque contrat <p>Piloter la prestation et impliquer les prestataires</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les interlocuteurs engagés dans la prestation et déterminer leurs rôles et niveaux d'intervention dans le contrat ▪ Maîtriser les outils et les méthodes de pilotage des prestations ▪ Identifier les leviers d'animation et de suivi ▪ Evaluer les critères de performance ▪ Préparer et animer les réunions de pilotage 		
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	<p>Optimiser la relation dans la durée</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gérer les écarts entre le niveau de prestation attendue et la prestation réalisée ▪ Anticiper et désamorcer un conflit ▪ Anticiper la sortie éventuelle du contrat avec un prestataire 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des outils concrets applicables à vos contrats (grille d'analyse d'un contrat, structure d'un tableau de bord et des documents de pilotage, fiche d'évaluation d'un prestataire...) ▪ Une pédagogie active axée sur les besoins des participants 			