

FORMATION PRATIQUE DES TECHNICIENS DES SERVICES GÉNÉRAUX

AA32

3 jours (21h) 1 950,00 €^{HT}

Objectifs

Améliorer la qualité du service • Identifier les risques liés à une intervention et trouver les bonnes réponses • Maîtriser le cahier des charges : réalisation, réception et transfert des risques • Améliorer la communication et la relation client

Profil Stagiaire(s)

cette formation s'adresse aux agents ou techniciens des Services Généraux

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil animateur(s)

Cette formation est assurée par un consultant, spécialisé en Services Généraux



PROGRAMME

Identifier le rôle des Services Généraux (SG) dans l'entreprise

Les missions et le champ d'action des SG

La qualité de service : un état d'esprit à acquérir

Les attentes et les besoins des " clients internes "

L'adéquation entre leurs besoins et les ressources de l'entreprise

Organiser les interventions

Les différents types d'intervention :

- . dépannage
- . prévention
- . travaux d'amélioration

Les différentes approches :

- . maintenance
- . travaux neufs

L'organisation, la gestion et la planification des actions :

- . prestations internes
- . prestations externalisées

Les outils disponibles pour traiter efficacement les demandes

Définir des moyens pour contrôler le budget des SG

Les indicateurs d'activité et de résultats

La conception et la mise en place de tableaux de bord

L'évaluation

Recourir à des prestataires extérieurs

Quand peut-on externaliser ? Que peut-on externaliser ?

Le cahier des charges et les appels d'offres

Les contrats de sous-traitance :

- . règles essentielles de la rédaction d'un contrat
- . négociation du prix

Le suivi et l'évaluation des prestataires

Gérer les risques liés aux interventions

Le plan de prévention et le coordonnateur de sécurité

La réglementation environnementale et ses impacts

Les risques financiers

La notion de responsabilité et la question de la délégation

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demos.fr

Nos sessions

11 - 13 oct. 2023 : Paris / A
Distance

FORMATION PRATIQUE DES TECHNICIENS DES SERVICES GÉNÉRAUX

AA32

3 jours (21h) 1 950,00 €^{HT}

Méthodes pédagogiques & Evaluation

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Suivi & Evaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

En complément

Après cette formation vous pourrez suivre :

- Bâtir le Tableau de Bord des Services Généraux
- Devenir Responsable des Services Généraux