

# FORMATION PRATIQUE DES TECHNICIENS DES SERVICES GÉNÉRAUX

AA32

3 jours (21h) 1 690,00 €<sup>HT</sup>

## 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@demoss.fr

## Nos sessions

14 - 16 mars 2022 : Paris / A  
Distance

11 - 13 mai 2022 : Paris / A  
Distance

13 - 15 juin 2022 : Paris / A  
Distance

21 - 23 sept. 2022 : Paris / A  
Distance

5 - 7 déc. 2022 : Paris / A Distance

# FORMATION PRATIQUE DES TECHNICIENS DES SERVICES GÉNÉRAUX

AA32

3 jours (21h) 1 690,00 €<sup>HT</sup>

## Méthode pédagogique

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

## Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS 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 co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

## Le dispositif de suivi et d'évaluation

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

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise 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.

## En complément

**Après cette formation vous pourrez suivre :**

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