

Cycle métier [certification en option]

Responsables des Services Généraux

Une profession valorisante au service de la performance des entreprises

« Hier cantonnée dans des prestations de service peu valorisées, l'activité des Services Généraux est aujourd'hui sous les feux des projecteurs. Cette activité prend une place prépondérante dans la gestion de l'activité de l'entreprise tant en matière de qualité, de coût ou de délai. Au cœur de cette activité, le Responsable des Services Généraux est aujourd'hui à la fois :

• un gestionnaire ;
 • un manager ;
 • un organisateur, mais également :
 • un acheteur ;
 • un négociateur.

Généraliste dans les domaines techniques, il est le fédérateur de l'ensemble des intervenants internes et externes.

Dans ce contexte, le Responsable des Services Généraux recherche une réponse complète pour situer, maîtriser et manager les équipes et les activités d'un métier en voie de reconnaissance. »

Pour qui ?

- Cadres et responsables entrant dans la fonction :
 - directeurs et Responsables des Services Généraux ;
 - responsables de la gestion technique ;
 - responsables des services immobiliers et leurs adjoints ;
 - chargés de gestion et d'affaires des Services Généraux et de patrimoine.

Objectifs

- Situer les Services Généraux dans l'entreprise et comprendre leur mutation actuelle.
- Maîtriser la relation client.
- Déployer les objectifs fixés par la direction.
- Optimiser les ressources internes et externes nécessaires à l'atteinte de ces objectifs.

Comment se déroule le cycle ?

Les intersessions optimisent l'apprentissage et permettent à chaque participant :

- de mettre en œuvre les acquis du module de formation précédent ;
- d'approfondir ses connaissances ;
- de préparer la session suivante.

Un directeur de programme, garant de la pédagogie, assure la coordination de la formation.

La certification "optionnelle" « Responsable des Services Généraux » s'appuie sur la certification Cegos, qui est constituée de l'évaluation de travaux intermédiaires (intersessions), de la mise en œuvre d'un projet adossé à la formation et de la soutenance d'un mémoire sur ce projet. La performance et la pérennité de l'action obtenue dans l'entreprise sont mesurées par un tuteur interne et un tuteur Cegos qui accompagnent le stagiaire tout au long de son parcours.

Programme

SITUER LES SERVICES GÉNÉRAUX DANS LEUR ENVIRONNEMENT

- Identifier la gamme des activités.
- Prendre la mesure des différents métiers.
- Faire le point des compétences à acquérir et à développer.
- Repérer les différents modes d'organisation selon le secteur d'activités et la taille des entreprises.
- Mesurer l'impact des évolutions de l'environnement économique, technique et réglementaire.
- Se préparer et faire face à une tendance avérée : l'externalisation de tout ou partie des activités.
- Être à la hauteur des nouveaux enjeux : une démarche qualité pour satisfaire le client, la prise en compte des exigences environnementales.
- Utiliser les ressources des nouveaux systèmes d'informations en matière de :
 - maintenance ;
 - recherche d'information ;
 - traitement et gestion des demandes des clients internes

- etc.
- Connaître les différents modes d'organisation
 - organisation en lots séparés,
 - multi technique ;
 - multi service ;
 - facility management.

MAÎTRISER LA RELATION AVEC LES CLIENTS

- Repérer les différents types de clients internes.
- Savoir analyser leurs attentes dans une démarche "marketing client".
- Identifier les principales difficultés rencontrées dans les relations avec les clients et acquérir les bons réflexes.
- Savoir construire une offre de services (fiches d'engagement, convention...).
- Connaître les principes des enquêtes qualité et savoir utiliser leurs résultats.
- Maîtriser les outils et les systèmes d'information favorisant l'efficacité : portail Intranet, CRM adapté aux Services Généraux.

MANAGER EN INTERNE ET EN EXTERNE

- Connaître les fondamentaux de l'environnement juridique et réglementaire.
- Maîtriser les risques attachés à la sous-traitance.
- Identifier les contraintes et les enjeux entre : faire, sous-traiter et externaliser.
- Comprendre l'organisation de l'offre et son évolution sur le marché du multiservices.
- Se donner les outils pour être un maître d'ouvrage exigeant vis-à-vis de ses prestataires.
- Développer dès la prise de fonction son efficacité personnelle.
- Favoriser la délégation et se centrer sur les activités à "valeur ajoutée".
- Améliorer l'efficacité de son équipe au quotidien.

CONSTRUIRE DES OBJECTIFS EN LIAISON AVEC CEUX DE L'ENTREPRISE

- Repérer les attentes stratégiques de la direction.
- Savoir formuler pour chaque activité des objectifs de performance.
- Construire le plan d'action des services généraux à partir des besoins des clients internes et des objectifs de l'entreprise.
- Identifier les ressources internes et externes nécessaires à la réalisation de ces objectifs.
- Définir les indicateurs de suivi et élaborer les tableaux de bord et d'activités.
- Élaborer des "plans de communication", projet, crise, nouvel équipement.

Les + de ce cycle

- **Référentiel métier** : cette formation apporte toutes les compétences clés du responsable des Services Généraux.
- **Pédagogie interactive** qui alterne des exposés suivis d'exercices pratiques et des temps réservés aux échanges.
- **Les meilleures pratiques**. Cette formation utilise des outils et des temps de mises en situation pour développer les meilleures pratiques.
- **L'importance du groupe**. Les principes de travail et de partage des expériences, l'esprit de promotion et l'opportunité de création de son réseau, sont les plus du cycle certifiant®.



CERTIFICATION EN OPTION

Réf. 7389

1550 €^{HT}

Paris
 29 oct
 14 jan/11
 25 fév/11
 27 mai/11

Détail du contenu de la certification voir page 52

La certification Professionnelle FFP-Cegos valide les acquis de la formation et atteste de la maîtrise d'une fonction, d'une activité ou d'un métier.

CYCLE

12 JOURS

Réf. 6691

276 €^{HT} Paris
 240 €^{HT} Régions

4200 €^{HT}

Cycle 1

Paris
 22 mars > 24 mars
 26 avr > 28 avr
 25 mai > 27 mai
 28 juin > 30 juin

Cycle 2

Paris
 17 mai > 19 mai
 14 juin > 16 juin
 19 juil > 21 juil
 23 août > 25 août

Cycle 3

Paris
 5 juil > 7 juil
 16 août > 18 août
 20 sep > 22 sep
 25 oct > 27 oct

Cycle 4

Paris
 27 sep > 29 sep
 2 nov > 4 nov
 6 déc > 8 déc
 10 jan/11 > 12 jan/11