Responsable des Services Généraux : réussir pleinement dans sa fonction

Mettre l'environnement de travail au cœur de la performance de l'entreprise

Pour qui

- Directeur et responsable des Services Généraux et de l'environnement de travail.
- Responsable de la gestion technique.
- Responsable des services immobiliers et adjoint.
- Chargé de travaux ou chargés de gestion de patrimoine.
- Prestataire extérieur : responsable de site et pilote de contrats.

Enjeu : Acquérir les fondamentaux

Prérequis

- Exercer déjà (ou prochainement) le pilotage opérationnel d'une équipe et de prestataires de services.

Objectifs

- Acquérir les outils pour organiser, piloter et manager la fonction.
- Maîtriser les méthodes d'animation de la relation client.
- Préparer le plan d'actions de pilotage des prestataires.
- Appréhender les incontournables de la réglementation et maîtriser son budget.

Programme

1/ En amont du présentiel

- Un autodiagnostic en ligne.

2/ Renforcer la démarche clients internes

- Analyser les leviers de la qualité de service.
- Construire une offre de service.
- Responsabiliser les occupants aux bonnes pratiques écoresponsables.

3/ Piloter et évaluer les prestataires

- Évaluer les risques attachés à la sous-traitance :
  - lister les avantages et les inconvénients de la sous-traitance (en lots séparés, ou du Facility Management global).
- Identifier les bonnes pratiques :
  - élaboration du cahier des charges ;
  - connaissance des points clés d'un contrat de prestation.
- Organiser le suivi et l'évaluation des prestataires.
- Initier la démarche de plan de progrès (avec un prestataire global de Facility Management, ou avec des prestataires en lots séparés).

• **Les postures adaptées au pilotage des prestataires.**

4/ Identifier et piloter les coûts au quotidien

- Identifier ses principaux postes de coûts.
- Définir les objectifs opérationnels d'optimisation des coûts.
- Formaliser pour chaque activité le plan d'actions associé aux objectifs.

5/ Repérer les leviers d'une communication efficace

- S'entraîner sur un cas concret pour mieux communiquer.

6/ Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail

- Des conseils chaque semaine pour appliquer votre plan d'actions.

Points forts / Moyens pédagogiques

- Une formation indispensable pour le métier de Responsable des Services Généraux.
- Des cas pratiques : examen critique d'un contrat de prestation, analyse de tableaux de supports budgétaires. Des simulations à partir de situations rencontrées sur le terrain.
- **Le + digital :** des quiz interactifs.
- Le module e-learning permet de travailler les points clés de la confiance pour mieux communiquer.

4 REAL
REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING

2 jours (14h présentiel) **+ activités à distance** (en complément)

Réf. **6430**

38 €HT Paris
34 €HT Régions

1 370 €HT Prix INTER

3 720 €HT Forfait INTRA*

* Détails sur cegos.fr

Dates et villes

Sur cegos.fr, retrouvez en temps réel les dates et les places disponibles en tapant la Réf. 6430
Formation proposée à **Paris, Lyon**

Dans le cadre de notre démarche qualité, nos formations font l'objet d'une évaluation détaillée par les participants : « à J+1 » dès le lendemain de la fin de la formation. Sanction de la formation : à l'issue de la formation, le participant reçoit une attestation.

© Cegos 2019

Sessions Inter 2019 - Pour organiser cette formation chez vous en Intra, merci de nous communiquer vos dates - Référence 6430

Qualité des formations :
Cegos est certifié AFAQ selon le référentiel ISO 9001, qualifié OPQF (qualification figurant sur la liste CNEFOP) et enregistré au Datadock.

Retrouvez en temps réel les dates et les places disponibles sur Cegos.fr en tapant la référence 6430
Toutes nos formations sont réalisables dans votre entreprise à la date qui vous convient.
Document créé le 17/02/2020