

# Responsables des Services Généraux

-Référence: **ACH-34**

-Prix: **3900 €/P**

-Durée: **6 Jours (63 Heures)**

## Les objectifs de la formation

- Réussir la mutation des services généraux dans l'entreprise.
- Développer la relation avec le client interne.
- Optimiser les compétences internes et les ressources externes.
- Acquérir les outils de pilotage de la relation avec les prestataires.
- Contribuer à l'élaboration et au suivi du budget.

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- Directeur/responsable des Services Généraux, de l'environnement de travail.
- Responsable de la gestion technique et des services immobiliers.
- Chargé de prestation de service et de patrimoine.
- Prestataire extérieur : responsable de site et pilote de contrats.

### PRÉREQUIS :

- Aucun.

## Programme

- **PARTIE 1 : Maîtriser les fondamentaux de la fonction (3 jours)**
  - 1 - Mettre en place les outils de diagnostic de la fonction
  - Lister les activités et prendre la mesure des différents métiers.
  - Faire le point des compétences à acquérir et à développer.
  - Mise en situation
  - 2 - Accroître la valeur ajoutée de la fonction
  - Mesurer l'impact des évolutions de l'environnement : économique, technique, réglementaire.
  - Prendre en compte les enjeux majeurs :
    - les exigences environnementales ;
    - les gisements potentiels d'économie ;

- les évolutions de l'environnement de travail ;
  - les contraintes réglementaires.
  - 3 - Faire les bons choix avec les prestataires externes
  - Évaluer les différents modes d'organisation :
    - organisation en lots séparés ;
    - multi technique ;
    - multi service ;
    - facility management.
  - 4 - Maîtriser la communication des services généraux
  - Faire vivre la communication avec les "clients internes".
  - Hiérarchiser les difficultés rencontrées avec les clients et traiter les dysfonctionnements.
  - Construire une offre de services et responsabiliser les occupants aux bonnes pratiques écoresponsables.
  - Maîtriser les règles d'élaboration d'une enquête de satisfaction.
  - Exploiter les outils de traçabilité de la relation client.
  - Réussir la communication sur un projet.
  - Mettre en valeur ses arguments.
  - Mise en situation
  - Mise en application pratique
- **PARTIE 2 : Manager l'équipe des services généraux et les prestataires externes (3 jours)**
    - 1 - Organiser son management
    - Établir le diagnostic des ressources
    - Le savoir-faire du manager
    - 2 - Manager les prestataires externes
    - Identifier les risques attachés à la sous-traitance.
    - Repérer les points clés d'un contrat de prestation.
    - Mettre en place les outils de suivi et d'évaluation des prestataires.
    - Initier une démarche de plan de progrès.
    - 3 - Manager l'équipe : renforcer l'efficacité des collaborateurs dans le quotidien des services généraux
    - Agir sur leurs motivations.
    - Renforcer leurs compétences.

- Favoriser la communication au sein de l'équipe.
  - 4 - Se manager
  - Développer dès la prise de fonction son efficacité personnelle.
  - Favoriser la délégation et se concentrer sur des activités à "valeur ajoutée".
  - Mise en situation
  - Mise en application pratique
- **PARTIE 3 : Construire un budget mettant en évidence la performance des services généraux (3 jours)**
    - 1 - Identifier les coûts
    - Repérer les contraintes économiques de l'entreprise et leurs incidences pour les Services Généraux.
    - Identifier ses principaux indicateurs de coûts.
    - Utiliser les bases de données externes pour se "benchmarker".
    - 2 - Établir le budget des services généraux
    - Structurer et élaborer son budget : définir les objectifs opérationnels :
      - construire son plan d'actions.
      - Savoir mettre en valeur son budget.
      - Étudier la rentabilité d'un investissement énergétique.
    - Mise en situation
    - 3 - Piloter la performance attendue des services généraux
    - Synthèse du cycle, expliciter ses engagements pour améliorer :
      - la qualité de service ;
      - le suivi et l'optimisation des coûts ;
      - la sécurité des personnes et des bâtiments ;
      - l'efficacité de votre plan d'actions environnemental.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc