

## Responsable des Services Généraux : réussir pleinement dans sa fonction



IM-14 2 Jours (14 Heures)

### Description

Vecteurs de bien-être et de performance, les Services Généraux occupent aujourd'hui une place stratégique dans l'entreprise. Cette fonction s'exerce pleinement grâce à l'aptitude des Responsables des Services Généraux à challenger leurs organisations, à s'adapter à l'évolution des entreprises et, à intégrer les inévitables mutations technologiques. Skills Campus vous propose cette formation pour étalonner vos connaissances et valoriser votre performance dans la fonction.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### 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.

#### Prérequis

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

### Les objectifs de la formation

- Organiser, piloter et manager la fonction.
- Animer la relation client, piloter les prestataires.
- Suivre la réglementation et maîtriser son budget.

### Programme de la formation

Avant le présentiel

- Un autodiagnostic et une vidéo : "Y a pas de quoi !".

#### 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.

#### Piloter et évaluer les prestataires

- Évaluer les risques attachés à la sous-traitance : avantages et inconvénients de la sous-traitance (en lots séparés, ou du Facility Management global).
- Elaborer le cahier des charges ; points clés d'un contrat de prestation.
- Initier la démarche de progrès (avec un prestataire global de Facility Management, ou avec des prestataires en lots séparés).
- Mise en situation Les postures adaptées au pilotage des prestataires.

#### 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.

#### Repérer les leviers d'une communication efficace

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

#### Après le présentiel: Mise en œuvre en situation de travail - AFEST compatible

- Un programme de renforcement : "ROI de mon plan d'action", et deux modules e-learning : "Mieux se connaître pour mieux communiquer. Part. A" et "Mieux se connaître pour mieux communiquer. Part. B".