

## Fiche programme

**Durée : 2 jours / 14 heures**

100% présentielle – Intra programme ou sur mesure possible- One to one nous consulter sur le tarif

Date de mise à jour de la fiche : DEC 2024

### PUBLIC :

- Agents d'entretien et agents technique
- Factotum - manutentionnaires
- Office managers
- Assistant/es services généraux
- Personnel des entreprises sous-traitantes

### OBJECTIFS :

- Développer la qualité du service au quotidien
- Développer la dimension d'une "culture service" en solidarité avec l'équipe interne et externe
- Développer les comportements favorisant une inter-relation positive

### PREREQUIS :

- Connaissance des métiers des services généraux

### PÉDAGOGIE & EVALUATION :

- Etudes de cas concrets
- Rédaction d'une charte de service
- Exercice de résolutions de problèmes
- Plan de progrès personnel réalisé en fin de session

### INTERVENANT(S) :

Annie Roussey, Présidente de Perspectives, spécialisée dans les métiers de l'environnement de travail. Professionnelle associée à l'université Gustave Eiffel de Marne la vallée programme Management et Ingénierie du Patrimoine Immobilier

### ACCESSIBILITE :

Actions de formation réalisées en présentiel dans des locaux parisiens ou en intra dans les locaux de l'entreprise –

### TARIF : 1 217€

DATES : Nous consulter DELAIS D'ACCES 1 à 3 mois

MODALITES D'INSCRIPTION : NOUS CONTACTER AU 06 07 06 90 56 OU [ANNIE.ROUSSEY@PERSPECTIVES.DEV](mailto:ANNIE.ROUSSEY@PERSPECTIVES.DEV)

### PROGRAMME :

- **Se positionner en prestataire de services**
  - Identifier ses clients internes ou externes
  - Détecter et analyser leurs besoins
  - Négocier et mettre en place des contrats de service
- **S'organiser pour être efficace**
  - Repérer les bonnes pratiques et rédiger des procédures
  - Miser sur la polyvalence
  - Optimiser la circulation de l'information
- **Entretenir une dynamique d'amélioration**
  - Evaluer la satisfaction client en s'intéressant à l'expérience du parcours client
  - Utiliser des indicateurs de mesure
  - Analyser les dysfonctionnements et être force de propositions
- **Mettre en place une communication efficace et positive**
  - Identifier les modes de communication des clients
  - Écouter et reformuler leurs attentes
- **Développer son rôle d'interface**
  - Être un relais de l'information efficace
  - Privilégier un accueil de qualité
  - Créer la confiance
- **Gérer les situations difficiles**
  - Faire face aux clients mécontents
  - Rechercher le compromis pour favoriser la relation gagnant-gagnant

### INDICATEURS DE RESULTATS :

Nouveauté 2025