

## Fiche programme

Durée : 2 jours / 14 heures

100% présentielle ou visio : 14 h – Intra possibles - One to one nous consulter sur le tarif

Date de mise à jour de la fiche : Janvier 2023

### PUBLIC :

- Responsables et adjoints des services généraux
- Acheteurs
- Office managers
- Assistant/es achats ou services généraux
- Assistant/es de Direction

### OBJECTIFS :

- Assimiler les enjeux
- Acquérir les méthodes et outils pour développer la qualité de service
- Piloter en étant centré sur le client

### PREREQUIS :

- Connaissance des services généraux

### PÉDAGOGIE & EVALUATION :

- Méthodes et outils adaptés à la modalité pédagogique : exposés dynamiques, échanges de pratiques, quiz, exercices, activités interactives, études de cas, ...
- Un QUIZ de validation des acquis de connaissances est réalisé en fin de formation

### 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 – Session possible en full visio.

### 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 :

#### **Enjeux et contexte d'une démarche qualité**

##### **Les bases de la qualité :**

- Qualité et satisfaction clients
- Environnement de travail et qualité
- Qualité et impondérables
- Qualité et partenariat

##### **Les outils de la qualité du pilotage des prestataires :**

- Les supports contractuels et les obligations (Prestataires / résultats/ moyens/ mixtes/ performance) et client (informations/ pilotage/disponibilité/évolution)
- Le planning de réalisation
- Les indicateurs de qualité (utilité/ vertu/ choix/ pertinence versus l'objectif)
- La méthodologie de démarrage des prestations (pratiques/outils/objectifs/contrôle)
- Le système documentaire

##### **Pilotage opérationnel :**

- Les référentiels
- Les procédures (y compris plans B d'escalade, vertu de l'anticipation)
- Les tableaux de bord des obligations
- L'agenda prévisionnel des obligations du contrat
- Les grilles de contrôle des prestations
- Amélioration continue
- Evaluer les prestations : Méthodes de scoring

### INDICATEURS DE RESULTATS :

En cours de référencement