

Cycle Responsable des Services Généraux

Lien : https://maroc-performance.com/formation/cycle-responsable-des-services-generaux

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
8 jours (56h)	**ACL87**	**Services généraux**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Appréhender l'ensemble des missions et du quotidien d'un responsable des services généraux
- Acquérir les méthodes et outils nécessaires pour assurer efficacement vos missions de responsable des services généraux

POUR QUI ?

- Responsables des services généraux en poste ou en prise de poste
- Responsables de site et responsables maintenance
- Gestionnaires techniques de patrimoine

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Mettre en place les outils de diagnostic de la fonction

- Les activités et prendre la mesure des différents métiers
- Les compétences à acquérir et à développer

2 / Impacts de l’économie et de l’environnement sur la mutation des services généraux

- Les nouvelles mutations de la fonction
- La nécessité de s’adapter à son entreprise pour contribuer à la stratégie
- Les enjeux :
- les exigences environnementales
- les gisements potentiels d'économie
- les évolutions de l'environnement de travail
- les contraintes règlementaires

3 / Identifier le statut et le rôle du responsable des Services Généraux (SG)

- Les responsabilités des SG
- Les interfaces avec les autres services internes et externes
- Les compétences requises

4 / Evaluer les différents modes d'organisation

- Organisation en lots séparés
- Multi technique
- Multi service

Maroc Performance

- Facility management

5 / 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

6 / Organiser son management

- Établir le diagnostic des ressources
- Le savoir-faire du manager

7 / 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

8 / Manager et motiver ses équipes

- Mieux se connaître en tant que manager
- Les différents styles de management
- La délégation (droits et devoirs)
- La synergie de la motivation et des compétences
- Les axes de motivation
- Les gestes de la motivation

Maroc Performance

- Les règles de communication

9 / Former les personnels des SG

- Les besoins de compétences
- Les qualités relationnelles

10 / Se manager

- Développer dès la prise de fonction son efficacité personnelle
- Favoriser la délégation et se concentrer sur des activités à "valeur ajoutée"

11 / Identifier les coûts

- Repérer les contraintes économiques de l’entreprise et leurs incidences pour les SG
- Identifier ses principaux indicateurs de coûts
- Utiliser les bases de données externes pour se "benchmarker"

12 / Établir le budget des SG

- 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

13 / Créer des tableaux de bords pour les SG

- Cerner le rôle et les finalités du tableau de bord
- Définir les objectifs et identifier les indicateurs
- Concevoir les tableaux de bord des services généraux
- Communiquer avec les tableaux de bord

Maroc Performance

14 / Piloter la performance attendue des SG

- 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

Approche pédagogique

- ✔ Support Ecrit et Projection
- ✔ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✔ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✔ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✔ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✔ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

12 au 21 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 17 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 12 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 07 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 Août au 01 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance