

Techniciens des Services Généraux

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

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
ACL94

CATÉGORIE
Services généraux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Etre capable d'améliorer la qualité du service
- Appréhender les risques liés à une intervention et trouver les bonnes réponses
- Concevoir et mettre en place de tableaux de bord
- Améliorer la communication et la relation client

POUR QUI ?

- Agents ou techniciens des Services Généraux

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Situer le rôle des Services Généraux (SG) dans l'entreprise

- Appréhender l'ensemble des missions et le champ d'action des SG
- Améliorer la qualité de service
- Cerner les attentes et les besoins des " clients internes "
- L'adéquation entre leurs besoins et les ressources de l'entreprise

2 / Organiser les interventions

- Les différents types d'intervention
- Les différentes approches
- L'organisation, la gestion et la planification des actions
- Les outils disponibles pour traiter efficacement les demandes

3 / Définir des moyens pour contrôler le budget des SG

- Analyser les indicateurs d'activité et de résultats
- Concevoir et mettre en place de tableaux de bord
- Evaluer la performance

4 / Recourir à des prestataires extérieurs

- Quand peut-on externaliser ? Que peut-on externaliser ?
- Le cahier des charges et les appels d'offres
- Les règles essentielles de la rédaction d'un contrat
- La négociation du prix

Maroc Performance

- Le suivi et l'évaluation des prestataires

5 / Gérer les risques liés aux interventions

- Le plan de prévention et le coordonnateur de sécurité
- La réglementation environnementale et ses impacts
- Les risques financiers
- La notion de responsabilité et la question de la délégation

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

25 au 27 Nov. 2026	Distanciel
24 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 20 Août 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

Document généré le 18/11/2026 — Réf : ACL94
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance