

Manager des Prestataires de Service

Lien : https://maroc-performance.com/formation/manager-des-prestataires-de-service

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ACL91

CATÉGORIE
Services généraux

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Organiser le travail d'une équipe de prestataires au quotidien
- Savoir développer une relation de confiance avec l'ensemble des acteurs
- Favoriser l'implication par une communication convaincante
- Gérer les situations délicates sans lien hiérarchique

POUR QUI ?

- Acheteur hors production, indirect ou de prestations de services
- Responsable des services généraux ou de l'environnement de travail
- Toutes les personnes ayant à piloter des prestataires de services



Programme détaillé

1 / Les contours de la relation contractuelle

- Les composantes de la relation avec un prestataire
- Les types de management et de prestataires
- Les atouts et les limites du management transversal
- Les fondements contractuels de la relation avec le prestataire
- Les spécificités du management transversal
- Les différences de logiques et d'enjeux

2 / Management hors hiérarchie

- Les rôles, les missions et les objectifs
- Le cahier des charges et l'entretien de contribution
- Les objectifs des prestataires avec la méthode Smart
- Leurs attentes et leurs motivations
- Organisation et gestion d'une équipe de prestataires
- La matrice des rôles et des responsabilités
- Définition et suivi des résultats attendus de la prestation
- Etablissement d'une relation de partenariat

3 / Gagner en autorité et en légitimité

- Les différentes formes de pouvoir, renforcer sa crédibilité
- Clarification des rôles définis dans le contrat sous forme participative
- Prendre en compte les besoins des différents acteurs

Maroc Performance

- Instauration d'une relation de confiance
- Affirmer sa posture de leader et gagner en charisme

4 / Adapter sa communication

- Processus et canaux de communication
- Faire passer l'information à l'aide du moyen approprié
- L'écoute active. Intelligence émotionnelle
- Communication motivant en face-à-face, au téléphone, à l'écrit
- Les bonnes pratiques de l'e-mail

5 / Piloter les prestataires

- Mobiliser les contributeurs et faire adhérer en réunion
- Structurer son plan d'intervention
- Les différents comportements coopératifs et non coopératifs. Les positions de vie
- Créer un contexte relationnel favorable
- Développer l'empathie. Faire confiance. Responsabiliser. Soigner l'ambiance
- Les leviers pour influencer et motiver
- Donner des signes de reconnaissance

6 / Manager la relation avec les sous-traitants

- Les attitudes majeures en communication : agressivité, manipulation, passivité, assertivité
- Dire les choses avec justesse et assertivité avec l'outil DESC
- Gérer les personnalités difficiles et lever les résistances
- Anticiper et désamorcer les conflits
- Préserver l'ambiance au sein de l'équipe
- Recadrer en cas d'écart : préparer la réunion et ses différentes étapes

7 / Construire un plan d'action personnel de progrès

- Mise en évidence de ses talents personnels

Maroc Performance

- Définir des objectifs Smart, un échéancier, des moyens complémentaires
- Formaliser les résultats attendus
- Faire un retour d’expérience constructif

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

15 au 16 Déc. 2026	Distanciel
25 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 27 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

Maroc Performance — Tous droits réservés