



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



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

- 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

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>