

PILOTER LA RELATION AVEC DES PRESTATAIRES DE MAINTENANCE ET DE SERVICE (réf. F02)

Acquérir les bonnes pratiques et créer une relation de partenariat

1 250 € HT*

1 OBJECTIFS

- Identifier les avantages et les inconvénients de l'externalisation
- Appréhender les spécificités d'un contrat
- Structurer la gouvernance du contrat
- Mettre en place et suivre les indicateurs de performance

2 A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Responsable des services généraux
- Facility Manager
- Responsable de l'environnement de travail
- Gestionnaire immobilier

3 PRÉREQUIS

- Manager en poste ou futur manager

4 DUREE

- 2 jours

5 PROGRAMME

1. Identifier les avantages et les inconvénients de l'externalisation

- Introduction : les différents modes d'organisation
- La Stratégie de l'externalisation
- Les risques de l'externalisation
- L'impact d'une externalisation sur les différents acteurs (donneur d'ordre, clients internes, prestataires)

3. Structurer la gouvernance du contrat

- Différencier le pilotage et la réalisation opérationnelle
- Les missions clés d'un pilotage réussi
- Analyser le niveau de service
- Suivre l'exécution du contrat

2. Appréhender les spécificités d'un contrat

- Structurer son expression de besoin
- Connaître la situation du marché avant la contractualisation
- Les critères de choix d'un prestataire
- Les éléments clés d'un contrat
- Les clauses du contrat
- Faire évoluer le contrat : plan de progrès, économie d'énergie, objectif RSE, ...

4. Mettre en place et suivre les indicateurs de performance

- Définir des KPIs pertinents
- Mettre en place le suivi de la performance et de la qualité
- L'enquête satisfaction

*Tarif inter-entreprise (en intra-entreprise sur devis)

GEXIMM Solutions

27 avenue de l'Europe - 67300 Schiltigheim

Tél : +33 67 109 475 / Courriel : formation@geximm-solutions.fr

Site internet : www.geximm-solutions.fr

SAS au capital de 5 000 €- RCS Strasbourg 809 743 883