

Développer la qualité de service dans ses pratiques professionnelles

Public : Assistants et secrétaires. Agents administratifs et fonctions support. Coordinateurs, chargés de mission. Tout professionnel en interface avec des clients, usagers ou partenaires internes.
Formation également adaptée aux contextes institutionnels et aux organisations de service public.

Prérequis : Aucun

Durée : 2 jours (14 heures).

Objectifs : A l'issue de la formation, le participant sera capable de :
Comprendre les enjeux de la qualité de service dans son environnement professionnel
Identifier ses clients internes et/ou externes et analyser leurs attentes
Adopter une posture de prestataire de services orientée valeur ajoutée
Contribuer à une relation client-fournisseur interne ou externe efficace et durable

Programme :

La qualité de service repose autant sur l'organisation que sur les pratiques professionnelles quotidiennes.

Chaque collaborateur, quel que soit son rôle, contribue directement ou indirectement à la satisfaction des clients, usagers ou partenaires internes.

Cette formation vise à développer une posture de service et à outiller les professionnels pour améliorer durablement la qualité de service rendue, dans une logique de coopération, de valeur ajoutée et d'amélioration continue.

Intégrer les principes de la qualité de service dans son quotidien

- Comprendre la notion de qualité de service
- Se positionner en prestataire de services
- Identifier ses clients internes et externes
- Détecter et analyser les besoins
- Négocier et formaliser des engagements de service

Exercice d'application :

Élaboration d'un contrat de service pour formaliser le besoin du client et la réponse du fournisseur

Repenser son organisation pour plus de valeur ajoutée

- Identifier les bonnes pratiques professionnelles

- Formaliser des procédures utiles et partagées
- Développer la polyvalence et la continuité de service
- Optimiser la circulation de l'information

Entretenir une dynamique d'amélioration continue

- Évaluer les services avec le regard du client ou de l'utilisateur
- Utiliser des indicateurs simples et pertinents
- Analyser les dysfonctionnements
- Être force de proposition dans une logique d'amélioration

Exercice d'application :

Découverte et mise en œuvre d'une méthode de résolution de problèmes

Développer son esprit de service et sa communication

- Mettre en place une communication professionnelle efficace
- Identifier les modes de communication des clients/utilisateurs
- Écouter, reformuler et clarifier les attentes

Développer son rôle d'interface

- Être un relais d'information fiable et efficace
- Contribuer à un accueil de qualité
- Créer et entretenir la confiance dans la relation de service

Gérer les situations difficiles

- Faire face aux situations d'insatisfaction
- Développer l'affirmation de soi dans la relation professionnelle
- Rechercher des solutions équilibrées et durables

Jeux de rôles :

Mises en situation à partir de cas concrets apportés par les participants

Méthode pédagogique :

Apports méthodologiques illustrés

Études de cas issues de situations professionnelles

Travaux collaboratifs en sous-groupes

Échanges de pratiques entre participants

Modalités d'inscription :

L'inscription est validée par un entretien téléphonique ou physique.

Modalités d'évaluation :

Auto-positionnement en début et fin de formation

Évaluation formative tout au long de la session

Élaboration d'un plan d'actions individuel ou collectif

Questionnaire de satisfaction