

Manager par la qualité de service et la relation usagers

Public : Managers de proximité. Responsables de service. Cadres intermédiaires. Managers transverses.

Prérequis : Aucun

Durée : 1 jour (7 heures)

Objectifs : A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Intégrer la qualité de service comme levier de management
- Mobiliser les équipes autour de la relation usagers
- Utiliser les indicateurs de service comme outils managériaux
- Développer des pratiques favorisant la coopération et la responsabilisation

Programme :

La qualité de service est aujourd'hui un enjeu central du management. Elle repose autant sur les pratiques managériales que sur l'implication des équipes dans la relation aux usagers. Cette formation permet aux managers de s'approprier des outils et méthodes pour piloter la qualité de service, mobiliser les équipes et faire vivre une culture orientée usagers au quotidien.

Comprendre les enjeux de la qualité de service et de la relation usagers

- Évolution des attentes et des usages
- Notion d'expérience usager
- Moments clés du parcours usager
- Impacts managériaux de la relation de service

Manager la qualité de service au quotidien

- Traduire les orientations stratégiques en pratiques opérationnelles
- Arbitrer entre exigences de service et contraintes organisationnelles
- Donner du sens aux procédures et aux règles
- Développer une posture managériale orientée service

Animer et mobiliser les équipes autour de la relation usagers

- Engagement et responsabilisation des collaborateurs
- Gestion des situations sensibles et des insatisfactions
- Accompagnement des équipes face aux tensions relationnelles
- Développement de l'autonomie et de la coopération

Piloter et améliorer la qualité de service

- Lecture et utilisation des indicateurs de qualité de service
- Analyse des retours usagers
- Identification des axes de progrès
- Construction d'actions d'amélioration continue

Méthode pédagogique :

Apports théoriques contextualisés

Études de situations managériales

Mises en situation et jeux de rôle

Ateliers de réflexion collective

Modalités d'inscription :

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

Modalités d'évaluation :

Auto-évaluation des pratiques managériales

Questionnement oral et mises en situation

Élaboration d'axes de progrès opérationnels

Questionnaire de satisfaction