

Actions 2013

**« Optimiser sa relation de service interne et externe »**  
*28 et 29 janvier 2013*

<p><b>Date</b></p> <p><b>28 et 29 janvier 2013</b></p> <p><b>Durée</b></p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>Lieu</b></p> <p><b>Paris</b></p> <p><b>Public</b></p> <p>Responsable de plateforme ou de plateau technique</p> <p><b>Effectif</b></p> <p>12 places</p>	<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître les mécanismes de la relation avec le client et du processus de collaboration : la rencontre entre une offre et une demande.</li> <li>- Comprendre et formaliser le processus de collaboration.</li> <li>- Rendre l'interaction et la prestation fluide grâce à des outils.</li> <li>- A chaque étape du processus, rechercher les contrôles à appliquer.</li> <li>- Se situer en démarche préventive et corriger efficacement les dysfonctionnements et les réclamations.</li> </ul> <p><b>Programme :</b></p> <p><b>Identification de l'utilisateur ou du client et se positionner en fonction</b></p> <p><b>La plate-forme de service ou le plateau technique : la rencontre entre une offre et une demande</b> Description des composantes de l'offre : moyens techniques, moyens humains, performance et limites de la technologie, maîtrise du service. Communiquer sur son offre. Composantes de la demande : le client, son besoin technique, ses contraintes.</p> <p><b>Les étapes de la collaboration, déclinées selon le type de collaboration</b> Quoi : données d'entrée, étapes, données de sortie. Qui : responsabilités, tâches. Comment : les outils.</p> <p><b>Les outils collaboratifs dans le cadre des relations avec les clients internes ou externes</b> Outils de communication. Outils documentaires.</p> <p><b>Les critères de qualité de la prestation et leur mesure</b> Vérification de la faisabilité (technique et organisationnelle). Contrôle qualité. Assurance qualité. Mesure de la satisfaction.</p> <p><b>L'amélioration continue</b> Outils d'amélioration</p> <p><b>Modalités pédagogiques</b> Pédagogie active : ateliers, jeux, complétés d'apports théoriques, modèles de documents.</p>
---	--

**Date limite d'inscription : 19 décembre 2012**

**Contact : Sandrine Rodriguez**

Inserm - DRH – BFSSR - 101 rue de Tolbiac – 75654 Paris cedex 13

☎ 01 44 23 62 98 ☒ 01 44 23 67 32 [sandrine.rodriquez@inserm.fr](mailto:sandrine.rodriquez@inserm.fr)

[http://www.inserm.fr/fr/rh/formation\\_cont/](http://www.inserm.fr/fr/rh/formation_cont/)