

Actions 2013

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

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

http://www.inserm.fr/fr/rh/formation_cont/