

Mettre en place un projet de service (clés et méthodes)

POUR QUI ?

Managers en situation d'encadrement d'équipe(s)

ANIMÉE PAR

Etienne Toulouse

PRE-REQUIS

Connaître les orientations stratégiques de son organisation

Intra ou Inter

FORMULES

PRESENTIEL:

2 jours (14h) - Intra*: 2600 € HT/TTC - Inter: 840 € HT/TTC/ pers.

DISTANCIEL:

4 demi-journées (4 x 3 h) - Intra*: 3000 € HT/TTC - Inter: 725 € HT/TTC/ pers.

HYBRIDE:

1 jour en présentiel (7h) + 2 demi-journées à distance (2 x 3 h) - Intra*: 2800 € HT/TTC - Inter: 785 € HT/TTC/ pers.

* frais en sus

VALIDATION: Attestation de fin de formation

INSCRIPTIONS & RENSEIGNEMENTS

P2108

Tel: **06 60 68 71 83**
info@buxusconseil.com

6 à 12 participants
Clôture 1 mois avant

BUXUS

C O N S E I L

OBJECTIFS

Permettre aux managers de maîtriser la démarche « projet de service » et de la déployer en autonomie pour mobiliser leur équipe

CONTENU

FAIRE EMERGER LE PROJET DE SERVICE

1. LES ENJEUX D'UN PROJET DE SERVICE
2. LES ETAPES D'UN PROJET DE SERVICE
3. ECLAIRER LE PROJET

Le projet de service comme mise en cohérence des besoins (utilisateurs, orientations de la direction, évolutions du métier, forces et contraintes, aspirations des équipes)

4. FAIRE EMERGER LES PRIORITES STRATEGIQUES

Décliner les orientations stratégiques de son organisation/ Faire émerger des offres innovantes/ Identifier les changements induits par ces priorités

5. RAISON D'ETRE ET VALEURS

Formuler le sens/ Faire émerger nos dynamiques collectives

ELABORER LE PROJET DE SERVICE

1. CONSTRUIRE LES OBJECTIFS OPERATIONNELS

Formuler les objectifs opérationnels/ Décliner des indicateurs, échéances et actions

2. DECLINER LE PROJET DE SERVICE

Identifier les prestations et services proposés/ Caler l'organisation/ Décliner les objectifs collectifs de l'équipe

3. PRECISER LES MODALITES D'ANIMATION ET DE PILOTAGE

Mettre en place les rituels d'échange/ Référencer nos outils de communication/ Définir nos modes et outils de pilotage/ Fixer les règles de continuité de service/ Développer les compétences

4. FINALISER ET COMMUNIQUER LE PROJET DE SERVICE

Définir les modalités et échéances de validation et de communication aux acteurs concernés

5. FAIRE VIVRE LE PROJET DE SERVICE

METHODES PEDAGOGIQUES

Collecte des attentes/ Apports méthodologiques/ Travaux en groupe/ Idéations sur plateforme numérique/ Techniques d'idéation visuelle et de jeu/ Nombreux outils ou matrices

MOYENS

Supports de formation et outils diffusés en format numérique/ Plateforme numérique et outil de visio