LE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET LE PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

Dates et durée à convenir

Lieu à convenir

Contactez nous pour obtenir un devis personnalisé

OBJECTIFS

- Prendre en compte la qualité des services et piloter la performance de son organisation.
- S'approprier les méthodes et outils indispensables à l'amélioration de la qualité des services rendus.
- Apprendre à construire un projet qualité et le faire vivre.
- Manager et "challenger" les équipes autour d'objectifs de qualité de service.

LES + DE VOTRE FORMATION

- De nombreux retour d'expérience de projets publics et privés.

PUBLIC CONCERNÉ

Secrétaires Généraux, Directeur généraux, Directeurs, Conseillers

BON À SAVOIR

Exemple de programme réalisable en 5 jours

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Module 1

Le management de la performance des organisations publiques et de la qualité des services rendus

- La qualité de service : définition
- L'évaluation de la performance des organisations : démarches et indicateurs
- Les tableaux de bord de pilotage de la performance des organisations
- Les démarches de qualité de service
- Intérêt, objectifs, enjeux internes et externes
- Processus type
- Le pilotage de la qualité par les processus
- Management de la qualité et amélioration continue : Démarche et outils
- Exigences et risques des démarches qualité
- Adapter l'organisation aux démarches qualité
- Les dimensions systémiques d'une organisation
- L'impact des démarches qualité sur les différentes dimensions d'une Organisation
- Conduire le changement pour adapter l'organisation aux enjeux et ambitions « qualité »

@ présentiel ou @learning

Module 2

La mobilisation des équipes et des collaborateurs autour d'objectifs de qualité de service

- La notion d'objectifs « qualité » individuels et collectifs
- Le management par objectif : transformer les axes stratégiques en objectifs opérationnels.
- La construction d'une équipe, d'un collectif
- Performance collective - performance individuelle : faire vivre la notion de performance au travers d'outils adaptés de GRH et de management des Ressources Humaines.
- Les sources et leviers de motivation au travail. Faire de la qualité un moteur de la motivation des agents
- Valoriser les contributions à l'amélioration de la qualité des services rendus.
- Adapter son style de management à ses collaborateurs.
- La communication managériale et les entretiens individuels de progrès.

@ présentiel ou @learning

Pré-requis : Avoir occupé ou occuper un poste en lien avec le thème de la formation