

## Piloter la performance d'un service

*Une approche concrète de la notion de performance d'un service, qui va au-delà des seuls indicateurs financiers ou logistiques et redonne du sens aux actions menées par les managers et leurs équipes. Des mises en situation liées à l'expérience des participants, à l'établissement de tableaux de bord et plans d'action adaptés*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Managers, managers de proximité, responsables de services

### Prérequis

- Premières expériences ou expérience confirmée de management d'une mission ou d'un service

### Objectifs pédagogiques

- Booster et favoriser la performance collective
- Optimiser les résultats d'une équipe aux niveaux des compétences, des services rendus et sur le plan financier
- Déterminer des indicateurs de performance
- Savoir évaluer les résultats d'un service de l'entreprise

### Contenu de la formation

- Déterminer des objectifs communs
  - Définir des objectifs SMART
  - Développer une stratégie opérationnelle en lien avec les objectifs de l'entreprise
  - Mobiliser une équipe autour d'objectifs clairement définis
- Motiver, fédérer, fixer un cadre commun, coopérer
  - Identifier les différents leviers de motivation et définir des plans d'actions réalistes
  - Fédérer en créant un système de références communes et en mettant en place les conditions de l'adhésion
  - Formuler des règles et définir un cadre de travail
  - Favoriser la coopération au sein d'un service
- Assurer le suivi dans la durée
  - Anticiper les risques, sécuriser, déléguer et contrôler
  - Maîtriser la notion de valeur ajoutée et l'appliquer à la vie de son service
  - Stimuler synergie et innovation
- Savoir mesurer la performance et communiquer sur ses indicateurs
  - Déterminer différents critères d'évaluation et différents indicateurs de la performance
  - Mettre en place des outils de mesure de la performance financière, logistique et RH
  - Mesurer et contrôler la performance par des tableaux de bords adaptés
  - Communiquer pour affiner puis transmettre les indicateurs de performance

### Organisation de la formation

#### Equipe pédagogique

Une équipe de Consultants formateurs certifiés Fédération de la formation Professionnelle, experts dans le domaine du Management

## **2LP CONSULTING**

5 RUE DU CAPITAINE TARRON

75020 PARIS

Email: [contact@2lpconsulting.com](mailto:contact@2lpconsulting.com)

Tel: 01 55 29 02 58



### **Moyens pédagogiques et techniques**

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés et mis à disposition sur l'extranet de la formation
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Analyse des comportements, des modes d'action et des leviers de motivation des participants
- Bases de PNL et partages sur les notions de performance et réussite
- Approche pratique et concrète par la présentation d'études de cas et tableaux de bords issus de plusieurs milieux professionnels pour comparer les différents champs possibles de performance, puis élaborer ensemble la notion de performance spécifique à tel service ou telle entreprise

### **Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation**

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation