



**TESMA PARTNERS**

VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

FORMATION - RECRUTEMENT - CONSEIL - ACCOMPAGNEMENT

# CATALOGUE DE FORMATION

Téléphone: 33 843 96 06 - 77 166 96 96

[www.tesmapartners.com](http://www.tesmapartners.com) - [contact@tesmapartners.com](mailto:contact@tesmapartners.com)

## NOS SOLUTIONS

# FORMATION



## 3 OFFRES ADAPTÉES À VOTRE BESOIN



### Intra entreprise - formations proposées au catalogue

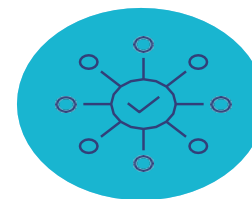
Des programmes de formation catalogue mis en oeuvre et organisés dans vos locaux ou à proximité



### Formation sur- mesure

Design de formation et parcours de formation pour proposer **la bonne modalité au bon endroit et ainsi répondre à votre objectif**

- Présentiel
- Blended Learning (présentiel et à distance)
- 100% digital



### Grands projets

Pour vos projets de formation **d'envergure**, nous mettons en place un dispositif d'exception et nous mobilisons une équipe de consultants dédiés, réactifs et multi-expertises



## NOS SOLUTIONS

# FORMATION



# 4

## ÉTAPES CLÉS DE VOTRE PROJET SUR-MESURE

### Ingénierie pédagogique

#### Adapter - Concevoir

- Développement du contenu de formation et des moyens pédagogiques
- Validation des séquences et innovation game
- Validation interactive des livrables

### Évaluation et recommandations

#### Synthèse et bilan

Bilan avec l'ensemble de l'équipe projet : synthèse et préconisations

### 1

### Cadrage et immersion

#### Identifier et valider

- Échanges d'information Acculturation et compréhension des besoins
- Appropriation de l'environnement et du contexte
- Recueil des spécificités métiers Immersion et interview

### 2

### Déploiement du dispositif

#### Réaliser - Déployer

- Déploiement d'un pilote et ajustement si nécessaire
- Déploiement de l'ensemble du dispositif

### 3

### 4



# ACHATS ET SERVICES GÉNÉRAUX : PILOTER LES SERVICES GÉNÉRAUX - ACCOMPAGNER LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE

## LES OBJECTIFS

- Positionner et valoriser les services généraux : techniques de communication et de management
- Appréhender et promouvoir les nouvelles pratiques : reporting, tableaux de bord, benchmarking, etc

## PUBLIC

- Responsable des services généraux
- Directeur d'établissement
- Directeur administratif et financier
- Directeur immobilier
- Responsable du patrimoine
- Responsable maintenance
- Secrétaire général, office manager

## LES PLUS

- Cette formation s'adresse au responsable des services généraux et à ses collaborateurs

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ S'APPROPRIER LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE

- Etudier le contexte, l'organisation et les activités des services généraux
- Identifier les enjeux prioritaires de l'entreprise pour anticiper ses besoins
- Définir la réponse des services généraux à la stratégie de l'entreprise

### ➤ ADAPTER LES SERVICES GÉNÉRAUX AUX ÉVOLUTIONS SOCIALES, TECHNIQUES ET ÉCONOMIQUES

- De nouvelles missions/opportunités pour les Services Généraux ?
- Comment se préparer aux évolutions du métier ?

#### Cas pratique : établir une grille de maturité des services généraux

- Cette grille permettra aux participants de planifier les progrès à réaliser au sein de leur service.

### ➤ COMMENT CRÉER ET GÉRER UNE RELATION CLIENTS INTERNES HARMONIEUSE ET PÉRENNE

- La posture client-prestataire
- Répondre aux réclamations des clients
- Créer des reportings / supports clients lisibles et compréhensibles
- Concevoir des contrats clients internes

### ➤ EVALUER LA PERCEPTION EN INTERNE DE LA QUALITÉ DES SERVICES GÉNÉRAUX

- Distinguer la qualité et la satisfaction ?
- Quels outils pour mesurer la satisfaction ?
- Communiquer dans les cas difficiles

### ➤ LE REPORTING À LA DIRECTION : COMMENT VALORISER VOTRE PERFORMANCE

- Comprendre l'articulation entre stratégie, pilotage et performance
- Exemples de bilans d'actions et de budgets

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**



# ACHATS ET SERVICES GÉNÉRAUX : PILOTER LES SERVICES GÉNÉRAUX - ACCOMPAGNER LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE (SUITE)

## LES OBJECTIFS

- Positionner et valoriser les services généraux : techniques de communication et de management
- Appréhender et promouvoir les nouvelles pratiques : reporting, tableaux de bord, benchmarking, etc

## PUBLIC

- Responsable des services généraux
- Directeur d'établissement
- Directeur administratif et financier
- Directeur immobilier
- Responsable du patrimoine
- Responsable maintenance
- Secrétaire général, office manager

## LES PLUS

- Cette formation s'adresse au responsable des services généraux et à ses collaborateurs

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ MOBILISER ET MOTIVER SON ÉQUIPE

- Construire une dynamique d'équipe autour d'objectifs
- Faire adhérer ses collaborateurs
- Construire des relations de confiance avec ses collaborateurs
- Savoir donner envie
- Former son équipe

### ➤ GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Savoir communiquer pour sortir des conflits
- Gérer les exceptions

### ➤ PILOTER EFFICACEMENT SES PRESTATAIRES : LA RELATION CONTRACTUELLE, LEVIER DE PERFORMANCE DES SERVICES GÉNÉRAUX

- Les bonnes questions à se poser au point de vue contractuel
- Développer une relation gagnant-gagnant
- Evaluer la performance des prestataires

### ➤ DÉLÉGUER DAVANTAGE POUR RENFORCER VOTRE RÔLE DE MANAGER

- Coordonner ses priorités individuelles avec celles de son équipe, des clients internes et des prestataires
- Responsabiliser les collaborateurs
- Suivre régulièrement les projets de chacun et donner son appréciation

### ➤ ANTICIPER ET SE DÉTACHER DU QUOTIDIEN

- Distinguer l'urgent de l'important
- Négocier les délais avec les clients internes

### ➤ UTILISER LES TABLEAUX DE BORD COMME OUTIL DE MANAGEMENT DE VOTRE ACTIVITÉ ET DE VOTRE ÉQUIPE INTERNE ET EXTERNE

- Le tableau de bord du Responsable des Services Généraux :
- Des objectifs partagés
- Des indicateurs pertinents
- Un suivi commun

#### Cas pratique : analyser un tableau de Bord

- Sur la base d'un exemple de tableau de bord, les participants seront invités à décrire la situation et le plan de progrès.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

### Informations personnelles :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Entreprise : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Informations sur la formation :

Formation demandée : \_\_\_\_\_

Date de début : \_\_\_\_\_

Durée : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

### Expérience préalable :

Avez-vous de l'expérience dans ce domaine ? (Oui/Non) : \_\_\_\_\_

Si oui, veuillez fournir des détails : \_\_\_\_\_

### Paiement :

Coût de la formation : \_\_\_\_\_

Mode de paiement (cochez la case appropriée) :

Virement bancaire

Chèque

### Conditions générales :

En signant ce bulletin d'inscription, je certifie que toutes les informations fournies sont exactes. J'accepte également les conditions générales de vente de cette formation.

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

## Inscription de groupe

### Informations personnelles du responsable :

Nom complet : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Ville : \_\_\_\_\_  
Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_  
Email : \_\_\_\_\_  
Entreprise : \_\_\_\_\_  
Fonction : \_\_\_\_\_

### Inscrits 1 :

Nom complet : \_\_\_\_\_  
Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_  
Email : \_\_\_\_\_  
Fonction : \_\_\_\_\_

### Inscrits 2 :

Nom complet : \_\_\_\_\_  
Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_  
Email : \_\_\_\_\_  
Fonction : \_\_\_\_\_

### Inscrits 3 :

Nom complet : \_\_\_\_\_  
Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_  
Email : \_\_\_\_\_  
Fonction : \_\_\_\_\_

### Informations sur la formation :

Formation demandée : \_\_\_\_\_  
Date de début : \_\_\_\_\_  
Durée : \_\_\_\_\_  
Lieu : \_\_\_\_\_

### Paiement :

Coût de la formation : \_\_\_\_\_  
Mode de paiement (cochez la case appropriée) :  
 Virement bancaire  
 Chèque

### Conditions générales :

En signant ce bulletin d'inscription, je certifie que toutes les informations fournies sont exactes. J'accepte également les conditions générales de vente de cette formation.

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_