Programme

MAINT-05 - Formation : Responsable maintenance : renforcer son efficacité managériale, son relationnel client et son organisation

Durée : 28 heures - 4 jours **Tarif HT :** 1 300,00 €

Enjeux
En tant que **Responsable d'Équipe Maintenance**, vous êtes au cœur du bon fonctionnement des installations et de la satisfaction des clients. Vous devez jongler entre l'expertise technique, le management de vos équipes, la relation client et le suivi des prestations… Un rôle clé qui exige des compétences solides en pilotage, communication et management.
Grâce à une approche **pratique,** cette formation vous propose des outils pour structurer votre activité, **prendre de la hauteur** sur vos missions, **développer votre leadership et renforcer votre relation client**.

Objectifs
- Développer une vision globale de votre rôle pour mieux anticiper et organiser vos missions,
- Piloter l'ensemble des prestations en vous appuyant sur vos équipiers,
- Communiquer efficacement avec votre hiérarchie, vos partenaires et vos clients,
- Animer et encadrer vos équipes en développant un esprit de cohésion,
- Gérer la relation client dans un esprit de qualité de service,
- Gagnez du temps et améliorez vos écrits, rapports, mail avec l'IA.

Public visé
Responsables d'équipes maintenance, exploitation, en poste ou futurs responsables.

Prérequis
Avoir de bonnes bases techniques.

Matériel nécessaire
Fournitures de bureau.

Description
- **Informer et communiquer :**
  - transmettre des messages qui soient compris, retenus et réalisés,

- écouter et questionner pour obtenir les bonnes informations,
- rendre compte à son client, à sa hiérarchie.

➤ **Management d'équipe :**
- organiser et planifier,
- déléguer, fixer des objectifs,
- féliciter, sanctionner,
- éléments de droit social.

➤ **Hygiène, sécurité et environnement :**
- accueil des nouveaux, accueil des sous-traitants,
- animation du 1/4 heure sécurité.

➤ **Mise en œuvre d'un contrat de maintenance :**
- présentation des contrats,
- suivi et pilotage.

➤ **Notion de service et relation client :**
- deux types de clients (l'utilisateur et le donneur d'ordre),
- la valeur réelle et la valeur perçue,
- présenter en étant convaincant et négocier un devis, une prestation,
- Etre force de proposition pour devenir un partenaire indispensable de ses clients.

➤ **Communiquer à l'écrit :**
- conseils et outils pour une communication écrite efficace (Courriels, rapports, lettres) :
- rédiger des mails des rapports efficaces et gagner du temps avec l'IA,
- Les règles pour obtenir les meilleurs résultats.

➤ **Gestion des situations difficiles :**
- comment dire non ?
- oser demander,
- gérer les conflits.

Modalités d'évaluation et de suivi

Questionnaire à choix multiples (QCM) à la fin de chaque thématique, travaux d'intersession, plan d'action individuel en fin de programme.

Profil de l'intervenant

Formateur depuis plus de 20 ans dans les domaines de la communication, du management, de la gestion de conflit, du développement commercial.

Les plus

A la fin des deux jours, chaque participant, à partir d'une grille proposée, se fixera un plan d'action personnel de progrès.

Prochaines sessions

->> Date : 07/06/27 - 22/06/27 - Lieu : PARIS 75017

Votre Contact

Laetitia COURBARON – Tel : +33181727190 – Mail : *lcourbaron@afortech.com*