MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

Piloter la relation de service interne : engager l'équipe, arbitrer et mesurer

Le manager d'une fonction support arbitre toute la journée entre des demandes qui se présentent toutes comme prioritaires. Sans offre de service écrite ni règle de priorisation partagée c'est l'insistance du demandeur qui fait la file d'attente. L'équipe court, les services clients restent insatisfaits et aucun indicateur ne permet de discuter sereinement de la charge réelle. Une journée consacrée au pilotage : formalisation de l'offre de service et de ses exclusions, négociation d'engagements avec les services clients, règles d'arbitrage, tableau de bord volontairement restreint et animation d'un comité de service.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 950 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Responsables et managers de fonctions support informatique ressources humaines achats finance et services généraux.

PRÉREQUIS
Encadrer une équipe support ou piloter une activité de service interne.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Formaliser l'offre de service de son équipe et ses exclusions
- Négocier des engagements de service avec les services clients
- Arbitrer les priorités entre demandes concurrentes selon des règles explicites
- Choisir des indicateurs de service lisibles par les services clients
- Animer un comité de service interne et assurer le suivi des décisions

03 Programme détaillé

M1 Définir l'offre de service

- Clarifier ce que l'équipe rend et ne rend pas
- Inventaire des prestations et de leur charge réelle
- Périmètre exclusions et conditions d'accès
- Niveaux de service différenciés selon la nature des demandes
- Communication de l'offre auprès des services clients
- Atelier : Rédaction de l'offre de service de son équipe sur une page avec ses exclusions.

M2 Engager l'équipe et arbitrer

- Tenir la promesse au quotidien
- Traduction des engagements en règles de traitement
- Règles de priorisation entre urgences concurrentes
- Accompagnement des collaborateurs sur les demandes tendues
- Négociation avec un service client insatisfait
- Mise en situation : Négociation d'un délai avec un responsable qui exige un traitement prioritaire pour son service.

M3 Mesurer et faire vivre la relation

- Des indicateurs au service du dialogue
- Choix d'indicateurs de délai de qualité et de perception
- Recueil de la satisfaction des services clients
- Animation d'un comité de service interne
- Décision et suivi des actions d'amélioration
- Cas pratique : Préparation d'un comité de service à partir d'un tableau de bord dégradé.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF

Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 950 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr