DÉVELOPPER LA CULTURE CLIENT À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISATION

Relation de service interne : cartographier ses clients, s'engager et coopérer

Les fonctions support travaillent pour des services qui ne sont pas des clients comme les autres : ils ne peuvent pas aller voir ailleurs. Les demandes arrivent incomplètes et toutes urgentes, les délais ne sont annoncés nulle part et chaque incident réveille le reproche de ne jamais répondre. La qualité du service rendu au client final finit par s'en ressentir. Deux jours pour cartographier ses clients internes, écrire des engagements de service tenables, cadrer une demande avant de la traiter et régler les désaccords entre services sans remonter à la hiérarchie. La session vise la pratique des collaborateurs ; le pilotage managérial fait l'objet d'un format dédié.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 650 € 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
Collaborateurs des fonctions support informatique ressources humaines achats comptabilité et services généraux ainsi que toute équipe travaillant pour d'autres services.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

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 :

- Cartographier ses clients internes et les prestations réellement attendues
- Formuler un engagement de service compréhensible et tenable
- Reformuler une demande interne floue pour en fixer le périmètre et le délai
- Annoncer un refus ou un délai contraint sans dégrader la coopération
- Traiter un désaccord entre services sans recourir à l'arbitrage hiérarchique
- Recueillir la satisfaction des services clients et en tirer des actions

03 Programme détaillé

M1 Clients internes et prestations attendues

- Sortir de l'implicite
- Repérage des services clients et des flux de demandes
- Écart entre la prestation rendue et l'attente exprimée
- Effets d'une demande mal cadrée sur la charge de travail
- Chaîne de service interne jusqu'au client externe
- Atelier : Cartographie des clients internes de chaque participant avec repérage des prestations les plus sensibles.

M2 Formaliser des engagements de service

- Dire ce que l'on fait et le tenir
- Description d'une prestation en termes de résultat attendu
- Choix des délais et des modalités de saisine
- Conditions de réussite attendues du service demandeur
- Communication de l'engagement auprès des équipes concernées
- Cas pratique : Rédaction d'un engagement de service sur une prestation choisie par le groupe.

M3 Traiter une demande interne

- Cadrer avant d'exécuter
- Questions de cadrage du besoin et du niveau d'urgence
- Reformulation et validation du périmètre
- Annonce d'un délai ou d'un refus argumenté
- Information du demandeur pendant le traitement
- Mise en situation : Entretiens de prise en charge d'une demande urgente et mal formulée joués en binômes.

M4 Coopération et désaccords entre services

- Régler les frictions au bon niveau
- Analyse des tensions récurrentes entre deux services
- Traitement d'un désaccord sur les priorités
- Retour d'information après un incident de service
- Règles de fonctionnement négociées et tenues dans la durée
- Atelier : Traitement d'un cas de tension interne apporté par les participants jusqu'à un accord de fonctionnement.

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 1 650 € 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