

<b>Réf : 3008</b>		
<b>Service maintenance et qualité de service</b>		
<b>Population :</b> - Techniciens et responsables de maintenance, responsables du management de la qualité.	<b>Objectifs :</b> - Développer des comportements permettant de traiter les besoins des clients internes - Ecouter, analyser et formuler correctement les besoins des clients en étant capable de définir un véritable cahier des charges fonctionnelles internes - Donner une orientation client aux services maintenance	
<b>Programme :</b>	<b>Définition de la notion de service</b> Le service de maintenance et les services qu'il propose La prestation de service Notion de service en maintenance Niveau de qualité de service <b>L'approche par processus</b> <b>Les enjeux de la relation client fournisseur interne en maintenance</b> <b>La relation interpersonnelle, outil de développement du service maintenance</b> <b>La reformulation et l'écoute active</b> <b>Les outils de mesure de la qualité de service</b> Indicateurs de performance, de résultats Le tableau de bord des prestations Les outils de pilotage du progrès	
<b>Période :</b>	A déterminer	
<b>Durée :</b>	03 jours	
<b>Animateur(s)</b>	<b>Niveau d'Etude</b>	<b>Fonction Occupée</b>