

## VOS PERSONNELS TECHNIQUES DE TERRAIN TOUJOURS PLUS PERFORMANTS

### >> CONTEXTE

Connaître, en temps réel, les difficultés rencontrées par les personnels techniques de terrain durant leurs missions est essentiel pour améliorer la qualité de leurs prestations et répondre, toujours plus rapidement, aux exigences et contraintes des clients.

Cette formation expliquera, de façon simple et pragmatique, comment gérer un flux d'informations permettant d'optimiser, en temps réel, les agendas des personnels techniques de terrain en fonction des contraintes de leurs clients

Désormais, la performance et la qualité de service ne sont plus incompatibles.

### >> OBJECTIFS

- Améliorer la performance des personnels techniques de terrain pour, à la fois :
  - satisfaire plus rapidement les demandes de la clientèle
  - optimiser les coûts d'intervention
  - améliorer le niveau de satisfaction des clients
  - diminuer le stress des personnels

### >> ORGANISATION ET CONTENU

#### 1. ORGANISER

- Les tâches
  - Description
  - Critères retenus pour :
    - définir la durée de réalisation (référentiel)
    - choisir les personnels concernés
- Les tournées
  - Organisation
    - Validation de la disponibilité des clients
  - Suivi
    - Détection et gestion des écarts
    - Information du client

#### 2. DEFINIR LES OBJECTIFS

- Qui les définit ? Quand sont-ils définis ?
- Sur quelles bases ?
  - Point de vue de l'entreprise / client / des opérateurs

#### 3. IDENTIFIER LES SOURCES D'INFORMATIONS

- Rechercher et classer les informations pertinentes
- Déterminer les destinataires
- Gérer les flux d'information :
  - à recevoir / à transmettre

#### 4. LISTER LES DESTINATAIRES DES INFORMATIONS

#### 5. MESURER LA PERFORMANCE

- Critères
- Moyens et fréquence de mesure
- Analyse des écarts
- Niveau de satisfaction de l'entreprise / du client / des opérateurs
- 

### >> PUBLICS CONCERNES

- les personnels techniques de terrain débutants ou expérimentés
- les agents de maintenance et les responsables d'exploitation utilisant des personnels techniques de terrain, réparateurs, SAV, livreurs, ...

### >> ATOUTS DE LA FORMATION

- Une remise à plat complète de l'organisation du travail des personnels techniques de terrain et de leur collaboration avec les personnels d'appuis au siège.

### >> RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTION

#### Lieu :

Service Commun de la Formation Continue (SCFC)  
Université Lille 2 Droit et Santé  
1 rue du Professeur Laguesse – 59000 LILLE  
(Métro Ligne 1 arrêt CHR B Calmette)  
Téléphone : 03.20.62.15.59 Fax : 03.20.96.26.13  
Courriel : scfc@univ-lille2.fr

**Date :** Sur demande pour des stages intra-entreprises

**Coût :** Sur devis

**Animé par :** BILLOO DEVELOPPEMENT