

Opleiding : Serviceproviders beheren

Coördineer uw serviceproviders efficiënt

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. MGS

Prijs : 1360 € V.B.



4,5 / 5

BEST

In een omgeving waar steeds meer wordt samengewerkt, is het een echte uitdaging om de integratie en het beheer van serviceproviders onder de knie te krijgen. Hoe verkrijg je autoriteit en legitimiteit in een niet-hiërarchische relatie, terwijl je de teamleden van je dienstverleners motiveert en betreft? Wat zijn de beste praktijken voor het organiseren, coördineren, monitoren en evalueren van activiteiten? Deze training stelt je in staat om een duidelijk contractueel kader op te stellen, wat essentieel is voor het beheren van de relatie met je dienstverleners. Door precieze doelstellingen en gedeelde verwachtingen te definiëren, bevordert u een klimaat van vertrouwen en samenwerking.



Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ Het juridische en contractuele kader voor relaties met dienstverleners onder de knie krijgen
- ✓ Het werkkterrein van dienstverleners definiëren en er toezicht op houden
- ✓ Doelstellingen bepalen en resultaten controleren
- ✓ Motivatie en betrokkenheid stimuleren zonder hiërarchische banden
- ✓ De juiste communicatieaanpak kiezen voor elk profiel en elke context
- ✓ Oefenen met constructieve feedback
- ✓ Effectief omgaan met delicate situaties

Doelgroep

Managers, projectmanagers, managers algemene diensten, inkopers en iedereen die verantwoordelijk is voor het beheer van dienstverleners zonder directe hiërarchische link

DEELNEMERS

Managers, projectmanagers, managers algemene diensten, inkopers en iedereen die verantwoordelijk is voor het beheer van dienstverleners zonder directe hiërarchische link

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...
De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

Voorafgaande vereisten

Geen

Opleidingsprogramma

1 Het contractuele kader van de klant-leverancierrelatie begrijpen

Compétences visées

- Het juridische kader van een dienstencontract kennen: toepassingsgebied, rechten en plichten van de partijen
- De regels met betrekking tot arbeidswetgeving kennen

Activités pédagogiques

- Oefening: de spelers in kaart brengen die betrokken zijn bij een bepaald dienstencontract
- Individuele reflectie: bepalen van je eigen positie en actieradius binnen het systeem
- Lancering van een individueel actieplan: definitie van gebieden voor vooruitgang, doelstellingen en planning

2 Een kader bieden voor servicemanagement

Compétences visées

- De rollen, missies en doelstellingen van elke partij verduidelijken
- Het contributiesprek organiseren
- Valideer begrip van de specificaties
- De vervolgstappen en verwachte resultaten van de service definiëren
- De communicatie tussen klant en leverancier plannen

Activités pédagogiques

- Individuele en groepsoefeningen: het opstellen van een matrix van rollen en verantwoordelijkheden, het opstellen van de agenda voor vergaderingen en het identificeren van de belangrijkste elementen voor het monitoren van de service.
- Praktisch werk: de doelstellingen van de service bepalen
- Het individuele actieplan verbeteren

Outils et méthodes

- RACI-matrix
- SMART-methode (en afgeleiden daarvan: SMARTE...)

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

Compétences visées

- De specifieke kenmerken van niet-hiërarchisch management identificeren
- Een leiderschapsstijl ontwikkelen die is aangepast aan niet-hiërarchische contexten
- Uw communicatie aanpassen aan het profiel en de werkstijl van uw serviceteamleden
- De motivatiehefbomen voor elk teamlid identificeren om de cohesie en betrokkenheid te versterken
- Communicatie en informatie optimaliseren en uitwisselingen vergemakkelijken door actief te luisteren
- Assertieve communicatie oefenen om een vertrouwensrelatie op te bouwen
- Feedback geven en ontvangen om voortdurende verbetering te stimuleren en een gevoel van erkenning te bevorderen

Activités pédagogiques

- Collectieve reflectie: analyse van de beperkingen en voordelen van cross-functioneel management
- Praktisch werk: een werkvergadering met een dienstverlener voorbereiden
- Rollenspel: simuleren van een werkvergadering waarbij de deelnemer zijn team en dienstverleners moet betrekken.
- Groepsoefeningen: een taak delegeren aan een dienstverlener en constructieve feedback geven
- Het individuele actieplan verbeteren

Outils et méthodes

- Actief luisteren en herformuleringstechnieken
- Feedbacktechnieken

Compétences visées

- Anticiperen op conflicten en deze oplossen: de waarschuwingssignalen van potentiële spanningen of conflicten herkennen
- Assertief communiceren om conflicten te beheersen
- Het collectief behouden
- Evalueer uw contractuele speelruimte
- Een probleemoplossende aanpak implementeren

Activités pédagogiques

- Praktische oefening: een vergadering voorbereiden om een probleem op te lossen met betrekking tot deadlines of kwaliteit van de service
- Casestudie: een probleemoplossende vergadering met een serviceprovider leiden
- Het individuele actieplan afronden

Outils et méthodes

- Technieken voor conflictbeheer

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 28 mei, 28 mei, 6 aug., 3 sep., 3 sep., 5 nov., 5 nov.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 2 apr., 28 mei, 6 aug., 3 sep., 5 nov.

LILLE

2026 : 2 apr., 3 sep.