

## Technicien de maintenance : Développer ma fonction pour un meilleur service au client

### Programme de la formation

Document actualisé au 10/02/2021

**Prérequis** (procédure de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation) : aucun.

#### Fonctions concernées :

- Techniciens de maintenance,
- Chefs d'Équipe Maintenance,
- Responsables de Site ou de Contrat de Maintenance,
- Responsables d'Affaires.

#### Durée :

- 2 jours, soit 14 heures

#### Accessibilité aux personnes handicapées et à mobilité réduite :

- Lieu de formation assurant l'accès aux personnes à mobilité réduite (salle de formation, restaurant, sanitaires).
- Des mesures de compensation du handicap peuvent être prises (nous consulter).

#### Délais d'accès à la formation :

- Jusqu'à 7 jours avant la formation, sous réserve de disponibilité.

#### Compétences professionnelles visées :

1. Développer la capacité à :
  - Rentabiliser son / ses contrat(s).
  - Satisfaire les clients dans le respect des engagements contractuels, des contraintes juridiques et des objectifs financiers de son Entreprise.
2. Mieux comprendre les leviers de satisfaction des clients.
3. Mieux comprendre l'importance commerciale, juridique et financière des écrits (rédaction des comptes-rendus d'intervention...).
4. Renforcer sa capacité à communiquer de façon constructive en interne et avec les clients.

#### Les étapes à parcourir par le stagiaire et les modalités de déroulement des phases d'apprentissage :

Le technicien de maintenance est au cœur du métier et du succès des entreprises de maintenance.

Cette formation prend comme fil conducteur la journée d'un technicien de maintenance et permet de comprendre l'importance opérationnelle, juridique, financière et humaine de tous les actes réalisés par le technicien tout au long de sa journée.

La formation suit la journée d'un technicien. Au cours de cette journée, le technicien devra faire face à des situations très diverses :

- Maîtrise de la sécurité,
- Maîtrise des périmètres du contrat,
- Maîtrise de la pression client,
- Maîtrise de la traçabilité de ses interventions,

- Maîtrise du dialogue avec le client,
- Compréhension du prix de ses prestations (exercice de l'iceberg).

#### Les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mobilisés :

Le parcours alterne :

- des vidéos,
- des exercices pratiques,
- des jeux de rôle,
- des consolidations pédagogiques,
- des plans de progrès personnels.

Les participants recevront un classeur contenant les enseignements clés de la formation.

#### Ce module de formation a été conçu et est animé par :

- Renaud CUIGNET. Auteur de "Management de la Maintenance", Dunod 2018.
- Renaud accompagne les Organisations Maintenance dans l'amélioration de leurs performances opérationnelles et financières, en les aidant à renforcer leurs Bonnes Pratiques, leurs Processus Maintenance, les Méthodes Maintenance, les Systèmes de Pilotage et les Comportements de Management.

#### Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action :

- Élargement de la formation par demi-journées.
- Cette formation sera sanctionnée par une attestation de stage.

#### Les moyens permettant d'en apprécier les résultats :

- Auto-évaluation des acquis en fin de formation.
- Évaluation individuelle à chaud et à froid de la formation.

#### Tarifs :

- 5% de réduction pour toute inscription réalisée à plus de 90 jours avant la formation (à appliquer au tarifs suivants).
- Inscription SANS hébergement ni dîner : 960€ HT (\*)
- Tarif "intra" 4.900€ HT pour une session de 10 personnes maximum, comprenant les honoraires, les frais de déplacement et le matériel pédagogique (\*\*)

(\*) +10% de frais de gestion HT pour une facture adressée à une entreprise établie hors UE.

(\*\*) Tarif valable en France métropolitaine, salle de formation ainsi que déjeuners stagiaires et formateur en sus (nous consulter pour d'autres régions).