



Formación e Investigación

La consultora internacional FMHOUSE centraliza en su Instituto todas las actividades de formación e investigación

Formación Individualizada

Taller

Gestión transversal del Cliente Interno

Decir que el FM se encarga de dar soporte es algo conocido y sencillo de comprender. Algo más complicado es diferenciar entre los tipos de clientes y sobre todo entender bien sus necesidades, ya que en definitiva son ellos los que reciben la mayor parte de los servicios. Este curso es clave para poder brindar un apoyo óptimo y forma parte de un conjunto de 8 talleres presenciales que tratan temas de interés transversal para el FM.

Cada empresa tiene distintos tipos de receptores, desde los propios empleados, usuarios externos o clientes que visitan sus instalaciones hasta los inquilinos que hacen uso de ellas. La labor del FM es darles soporte, pero siempre dentro de los parámetros que marca la empresa donde se desarrolla la actividad. El mantener el equilibrio entre lo que cada una de las partes ofrece o espera es determinante para asegurar que el departamento de FM desempeña su labor de forma adecuada.

Objetivos

- Establecer jerarquías y criterios de clasificación de clientes
- Poder diferenciar y parametrizar las necesidades y demandas
- Alinear las necesidades de la empresa con las de los usuarios
- Integrar las expectativas del usuario en los modelos de FM

Contenidos

- Tipología y clasificación de los clientes internos
- Análisis del ciclo del cliente con el ciclo del servicio
- Métricas para la medición de la satisfacción del cliente
- La experiencia del usuario y del servicio prestado

Talleres Presenciales
-cliente final-

Los **Talleres Presenciales** forman parte de la oferta de **Formación Individualizada** que se ofrece a los profesionales del sector. Se diferencian entre los que van dirigidos a **clientes finales** de los que se ofrecen a los **proveedores** de servicio. Esto garantiza un mejor foco en sus necesidades y la objetividad de las distintas perspectivas. Algunos de los títulos son comunes a ambos y otros específicos para cada uno

otros talleres para cliente final

Entendiendo la Transición de Modelos Tradicionales a Modelos de FM
Estrategias para la Definición de un Modelo de Control de Servicios
Como determinar y plasmar la Transferencia de Riesgo en Contratos de FM
Guía para la Integración del Modelo de FM con los servicios existentes
Modelos de Imputación de Costes Internos para los servicios del departamento
Claves para la Alineación del Departamento de FM con la Estrategia de la Empresa
Dónde y cómo se producen los Ahorros en la Operación a través del FM

Los cursos se darán en distintas ciudades de habla Hispana. Si estás interesado contacta para reservar y avisarte de fechas. También se ofrecen en privado para tu equipo o para un grupo de clientes.

formacion@fm-house.com

¿Por qué FMHOUSE?

Aportamos el **conocimiento** y la **experiencia** de más de 20 años diseñando cursos, estrategias y modelos de Facility Management. Somos los únicos participantes de habla hispana en los **procesos de normalización** Europea e Internacional de FM, lo que dota de la **máxima relevancia y actualidad** a nuestra formación. Esto unido a ser **consultores expertos**, garantiza la aplicabilidad de los contenidos y la validez en la resolución de dudas.