

Gestion client / fournisseur

Maitriser sa relation avec son client et ses fournisseurs

Présentiel - Synchrone

Objectifs

- Clarifier les rôles et responsabilités du client et du fournisseur
- Etre capable de comprendre et traduire les besoins du client en exigences contractuelles
- Maîtriser les différents livrables contractuels et internes (cahiers des charges, contrat, avenant, etc)
- Piloter des fournisseurs au regard des exigences client
- Maîtriser la configuration du projet par un pilotage par indicateurs
- Communiquer et négocier efficacement avec les clients internes et externes



Pré Requis

Connaissance et maîtrise des fondamentaux de la gestion de projet

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

- Clarifier les rôles et responsabilités du client et du fournisseur
- Etre capable de comprendre et traduire les besoins du client en exigences contractuelles
- Maîtriser les différents livrables contractuels et internes (cahiers des charges, contrat, avenant, etc)
- Piloter des fournisseurs au regard des exigences client
- Maîtriser la configuration du projet par un pilotage par indicateurs
- Communiquer et négocier efficacement avec les clients internes et externes

Parcours pédagogique

• Journée 1 Matin : Concepts

1. Son entreprise : sa valeur ajoutée aux yeux du client
2. Les différentes parties prenantes internes et externes d'un projet vendu : client, fournisseurs, utilisateurs, directions internes etc
3. Le cycle de l'affaire
4. Les processus associés
5. L'organisation interne et externe

• Journée 1 Après-midi : Cadrage et analyse des besoins client

1. Cadrage d'un projet : Analyse des besoins d'un client et des fournisseurs
2. La satisfaction de son client interne
3. Traduction du cahier des charges client en cahier des charges fonctionnel interne pour alignement des besoins
4. Les niveaux d'engagement : types de contrats

• Journée 2 Matin : La réalisation du projet

1. Lotir et planifier le projet
2. Mise en place des relations avec ses fournisseurs
3. Suivi qualité interne et fournisseur
4. Les conditions organisationnelles d'une collaboration efficace (comités, reporting etc.)
5. Les comportements et les conditions de la collaboration

• Journée 2 Après-midi : Le management contractuel

1. Pilotage par indicateurs (QCD, satisfaction client etc.)
2. Management des aléas, non-conformités, nouvelles demandes client etc.
3. Négociation d'avenants
4. Mesure de la satisfaction client et de l'atteinte des objectifs contractuels

Méthodes pédagogiques

- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions

Méthodes d'évaluation des Acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressé avec la facture ou remise par le



Méthodes et modalités d'évaluation

Test des connaissances acquises et délivrance d'une attestation de fin



Durée

21.00 Heures **3** Jours