

Gestion Client/Fournisseur

<https://www.estim-formation.com/formation-gestion-client-fournisseur>

Objectifs de la formation

- 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
- Communiquer et négocier efficacement avec les clients internes et externes

Programme pédagogique

Concepts

- Son entreprise : sa valeur ajoutée aux yeux du client
- Les différentes parties prenantes internes et externes d'un projet vendu : clients, fournisseurs, utilisateurs,

directions internes etc...

- Le cycle de l'affaire
- Les processus associés
- L'organisation interne et externe

Cadrage et analyse des besoins client

- Cadrage d'un projet : Analyse des besoins d'un client et des fournisseurs
- La satisfaction de son client interne
- Traduction du cahier des charges client en cahier des charges fonctionnel interne pour alignement des besoins
- Les niveaux d'engagements
- Types de contrats

La réalisation du projet

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

Le Management contractuel

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

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Avoir la connaissance et la maîtrise des fondamentaux de la gestion de projet est recommandées pour cette formation.

Public concerné :

Chef de projet expérimenté

Acheteurs

Commerciaux

Chef de produits

Modalité d'évaluation pédagogique

Méthodes d'apprentissage :

Atelier

Co-développement

Jeux de rôle

Simulation

Etude de cas

Évaluation des compétences acquises par les stagiaires :

Des exercices auront lieu tout au long de la formation.

En fin de formation une évaluation des compétences sera effectuée