

# 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 clienten 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

## Evalution 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