

Gestion Client/Fournisseur : 2 jours présentiels+1 jour distanciel Total horaire présentiel et distanciel : 21 heures

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
- Relier le projet à la satisfaction client

Pré-requis

- Connaissance et maîtrise des fondamentaux de la gestion de projet

Public

- Chef de projet expérimenté
- 5 à 12 personnes maximum

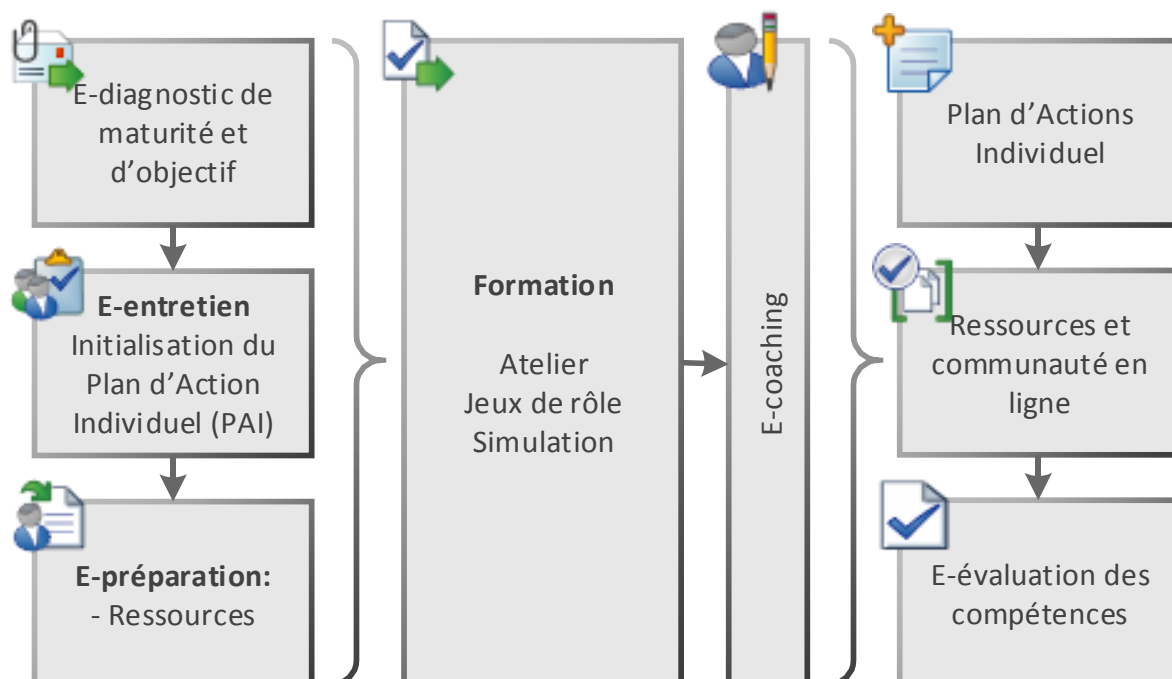
Langues

- Français

Profil des formateurs

- Solide expérience de projets en contexte contractuel
- Connaissance des bonnes pratiques en projet

Méthodes pédagogiques



Déroulé Présentiel

Journée 1 Matin : Concepts

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

Journée 2 Matin : 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

Journée 1 Après-midi : 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'engagement : types de contrats

Journée 2 Après-midi : 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