

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
- Communiquer et négocier efficacement avec les clients internes et externes

Public

- Chef de projet expérimenté, Acheteurs, Commerciaux, Chef de produits
- 2 pers Minimum / 7 pers Maximum

Prérequis

- Connaissance et maîtrise des fondamentaux de la gestion de projet

Pédagogie

- Apport pédagogique : 30%
- Exercices : 60%
- Mise en situation : 10%
- Mise en pratique par simulations et exercices permettant échanges et interactions, questionnaires et plans d'actions

Evaluation

- Compétences acquises
- Formation & Formateur

Formateurs

- Dans sa démarche qualité, AWS Formation recrute tous ses formateurs grâce à un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie

Programme

Journée 1 Matin : 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

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'engagements
- Types de contrats

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 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

Exercices : Cas pratiques, jeux de rôles