

Manager la Relation Client-Fournisseur dans un Projet

Lien : https://innov-maroc.com/formation/manager-la-relation-client-fournisseur-dans-un-projet

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MRL246

CATÉGORIE
Gestion et Animation de l'Equipe Projet

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Connaître les principes de la relation client fournisseur interne
- Maîtriser les différents livrables contractuels et internes (cahiers des charges, contrat, avenant, etc...)
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour gérer la relation client interne ou externe

POUR QUI ?

- Chefs de projet

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / La place de la relation client fournisseur dans le cadre d'un projet

- Les différentes parties prenantes internes et externes d’un projet vendu : clients, fournisseurs, utilisateurs
- Faire le point sur les relations et les enjeux entre les différents acteurs de la relation clients / fournisseurs
- Satisfaction du besoin des clients internes et externes et qualité du délivrable du projet

2 / L’analyse de la relation client fournisseur

- Les exigences des clients internes
- Les flux de pièces
- Les flux d’information

3 / 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

4 / La réalisation du projet selon les engagements pris

- Le périmètre et objectifs

INNOV MAROC

- Les critères de satisfaction client
- La qualité de performance attendue et enveloppes de ressources
- Le processus de jalonnement du projet

5 / La position du chef de projet dans la relation client fournisseur

- Anticiper l'expression des besoins des clients internes et externes
- Elaborer le plan de management de projet
- Manager la relation aux partenaires
- Anticiper, analyser les écarts et proposer des adaptations, actualisations, révisions et arbitrages

6 / Faire vivre la relation client-fournisseur

- La qualité de communication client-fournisseur
- La qualité de l'organisation pour répondre aux critères de satisfaction
- La gestion des éventuelles attentes complémentaires ou modifications

7 / Négocier efficacementr tout au long du projet

- Les types de négociations au fil du projet :
- actualisation des conditions de faisabilité
- modifications relatives aux solutions techniques
- révision du projet
- Préparer et argumenter les décisions à prendre
- Emettre un nouveau devis pour les (re)négociations hors du cahier des charges initial

8 / Evaluer la qualité de la relation client-fournisseur

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

10 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés