



- Chef de projet expérimenté
- 5 à 12 personnes maximum



**2 jours présentiels + 1 jour distanciel**  
**Total horaire présentiel et distanciel = 21 h**

## Gestion Client / Fournisseur

### Pré-requis :

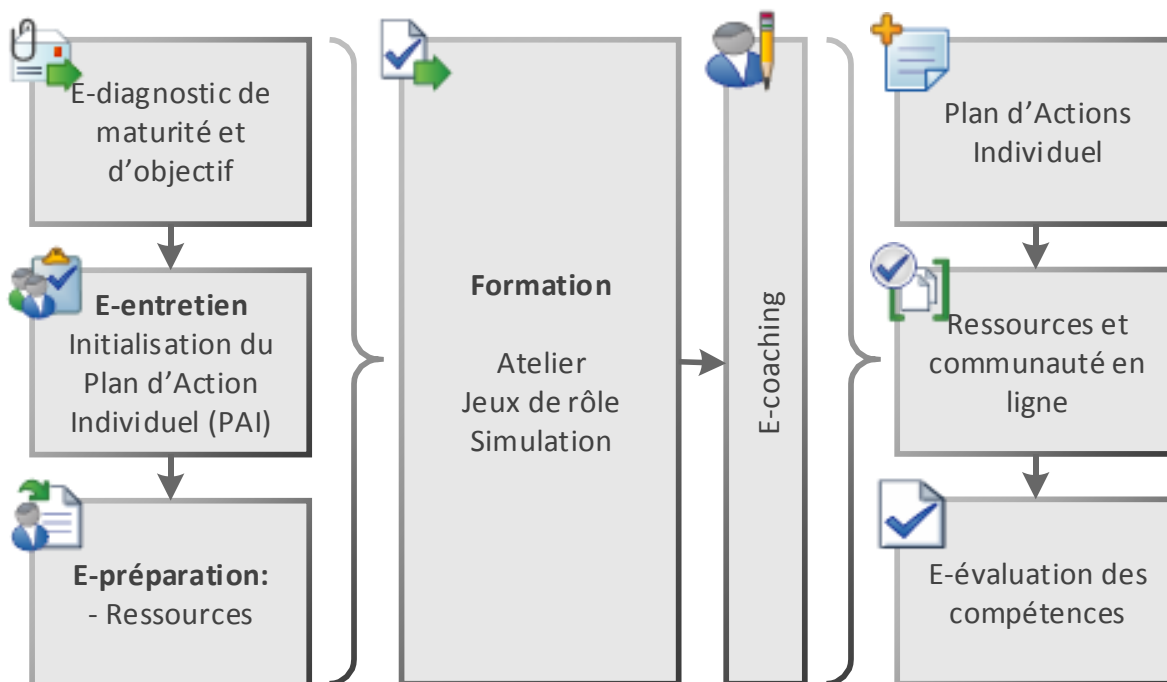
Connaissance et maîtrise des fondamentaux de la gestion de projet

### Objectifs pédagogiques :

- 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

### Modalités pédagogiques :

- Français



## Profil des formateurs :

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

---

## Plan de la formation présentiel :

- **Journée 1 Matin : Concepts**

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

- **Journée 1 Après-midi : Cadrage et analyse des besoins client**

1. Cadrage d'un projet : Analyse des besoins d'un client et des fournisseurs
2. La satisfaction de son client interne
3. Traduction du cahier des charges client en cahier des charges fonctionnel interne pour alignement des besoins
4. Les niveaux d'engagement : types de contrats

- **Journée 2 Matin : La réalisation du projet**

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

- **Journée 2 Après-midi : Le management contractuel**

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