

Programme de formation

« La relation clients – Fournisseurs internes »

Cette formation est destinée à tout personnel d'entreprise qui souhaite optimiser l'efficacité de ses activités par une meilleure compréhension de ses relations avec ses fournisseurs et ses clients en interne.

Elle est uniquement disponible en Intra entreprise.

Elle va permettre aux participants d'acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour :

- Mieux comprendre le rôle de leur service dans la chaîne de fourniture du produit / service au client final de l'entreprise.
- Découvrir et comprendre l'importance de la relation client/ fournisseur à l'intérieur de l'entreprise
- Mettre en place des cahiers des charges clients / fournisseurs internes

✓ **Compétences et aptitudes visées :**

- Être capable de se situer en tant que client et fournisseur des autres activités de l'entreprise
- Être capable d'élaborer une trame de cahier des charges clients/fournisseurs internes

✓ **Public visé**

- Tout personnel d'entreprise

✓ **Prérequis**

- Être en poste en entreprise
- La connaissance du travail par processus est un plus

✓ **Durée de la formation**

2 jours (14 heures) répartis en 4 demies-journées

✓ **Lieu de la formation**

Locaux de l'entreprise

✓ **Nombre de participants**

4 (Minimum) / 12 (maximum)

✓ **Prix de la formation**

Sur offre, nous consulter.

✓ **Modalités d'accès à la formation**

Candidature individuelle. Plan de développement des compétences, financement personnel.

✓ **Dates de la formation**

Sur offre, dates et délais fixés en accord avec l'entreprise après réception de la demande.

Le programme de la formation est adaptable aux besoins spécifiques de l'entreprise et à son mode de fonctionnement.

Les conditions de mise en œuvre et les possibilités d'adaptation aux personnes en situation de handicap seront étudiées au cas par cas et en fonction des demandes.

✓ Programme

• Introduction

- Présentation des participants, tour de table et recueil des besoins et attentes, rappel des objectifs de la formation, présentation du programme, vérification des prérequis, vérification des compétences.
- Informations attachées à la mise en œuvre des compétences dans l'entreprise.
- Organisation des groupes de travail

• Atelier n° 1 : La relation Clients Fournisseurs

- Réflexion des participants sur la notion de « Client / Fournisseur » interne.
- Identification des clients externes et de leurs exigences
- La contribution interne du service à la chaîne de fourniture du produit au client externe
- Les difficultés pour satisfaire les clients externes. Les points forts, les points à améliorer
- Les produits et services proposés aux clients externes. Les points forts et les points à améliorer
- Les fournisseurs de l'entreprise, les produits/services proposés, nos exigences, leurs contraintes
- Présentation du 2ème atelier

• Atelier n° 2 : Les activités du service, les clients internes

- Les clients internes du service et les produits qui lui sont fournis
- Les exigences et contraintes de chacun
- Identification des difficultés rencontrées dans la relation avec les clients internes
- Préparation des rencontres avec les clients internes à faire avant le début de l'atelier 3. Objectifs et plan d'actions.
- Présentation du 3ème atelier

• Atelier n° 3 : Les activités du service, les fournisseurs internes

- Retour sur l'atelier n° 2 : Résultats des rencontres avec les clients internes.
- Les fournisseurs internes du service et les produits qu'ils nous fournissent
- Les exigences et les contraintes de chacun
- Identification des difficultés rencontrées dans la relation avec les fournisseurs internes
- Préparation des rencontres avec les fournisseurs internes à faire avant le début de l'atelier 4. Objectifs et plan d'actions.
- Présentation du 4ème atelier

• Atelier n° 4 : Le cahier des charges clients/ fournisseurs internes

- Retour sur l'atelier n° 3 : Résultats des rencontres avec les fournisseurs internes
- La mise en place de cahier des charges et « contrats de services » clients/fournisseurs internes.

• Bilan final

- Synthèse globale
- Evaluation des acquis à partir des travaux réalisés par les stagiaires
- Questions / Réponses par rapport aux attentes initiales

✓ **Evaluation des compétences acquises**

Réalisation en continu tout au long de la formation d'exercices d'application en lien avec les compétences et aptitudes visées. Rédaction d'une trame de cahier des charges.

✓ **Modalités pédagogiques**

- Participatif et interactif alternant exposé avec des présentations de cas et d'exemples, vidéo projection, support diaporama
- Echanges Questions / réponses
- Réalisation d'ateliers de mise en pratique, accompagnés par le formateur
- Remise du diaporama au format PDF.
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'acquisition des compétences. (Article L.6353-1 du Code du Travail)