

Gérer les relations avec les fournisseurs

Objectifs : Acquérir les bons réflexes d'un approvisionneur. Gérer les relations avec les fournisseurs par téléphone et acquérir les bons réflexes de négociation avec les fournisseurs.	Personnes concernées Directeurs, responsables de services, acheteurs, responsables des achats. Pré requis : Aucun.
PROGRAMME	
<p>1^{er} Jour : Le suivi des approvisionnements</p> <p>LES MISSIONS ET OBJECTIFS D'UN APPROVISIONNEUR</p> <p>Exercice : brainstorming : quelles sont vos missions ?</p> <p>❖ Informier le fournisseur des missions qui lui sont confiées</p> <p>Exercice : brainstorming : lister tout ce qu'on va envoyer comme informations à un fournisseur</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Objectifs Qualité : niveaux de qualité, traitement des problèmes ✗ Objectifs Coûts ✗ Objectifs Délais : émission de prévisions, commandes, recadencements, annulations <p>❖ Reporter les informations en provenance du fournisseur</p> <p>Exercice : brainstorming : quelles sont ces informations ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Délais complets d'approvisionnements ✗ Délais de livraison (avec ses constituants) ✗ Capacité de production ✗ Accusés de réception : sur prévision, sur commande ✗ Avis de problèmes <p>❖ Communiquer en interne les événements</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Informations régulières et ponctuelles ✗ Analyser et définir l'évènement : problème réel, potentiel, portée, conséquences ✗ Choisir le ou les interlocuteurs suivant le problème ✗ Choisir le mode de communication ✗ Pierre et le Loup : quand informer ? <p>LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES APPROVISIONNEURS</p> <p>Définition : indicateur d'activité, indicateur de performance</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Réduction des délais d'approvisionnements ✗ Réduction du nombre de commandes ✗ Réduction du nombre de problèmes Qualité liés à la logistique ✗ Réduction des retards ✗ Réduction des stocks ✗ Réduction du nombre d'arrêts d'ateliers <p>GESTION DES STOCKS DE SECURITE FOURNISSEUR</p> <p>Définition du stock de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Impact juridique ✗ Impact qualité (FIFO, évolution de produits, péremption...) ✗ Calcul du niveau de stock idéal ✗ Gestion en cours d'activité commerciale <p>GESTION DES FLUX FOURNISSEURS</p> <p>Définition des flux fournisseurs : internes, externes</p> <p>❖ Gestion des flux internes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Comment les connaître ? ✗ Impacts sur la flexibilité : variantes, changements de volumes ✗ Comment les modifier ? <p>❖ Gestion des flux externes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Comment les connaître ? 	<p style="text-align: center;">PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur Formateur expérimenté avec une longue expérience dans le domaine des achats.</p> <p>Méthodes pédagogiques Des méthodes actives et opérationnelles faisant appel au vécu des participants : alternance d'apports théoriques, de jeux, de réflexion en sous-groupes, d'études de cas, de discussions, de mises en situation, ... Elaboration d'une check liste d'auto - évaluation destinée à ancrer la responsabilisation des gestionnaires de contrat. Elaboration de démarches types (procédures) adaptées aux situations courantes. Livret de formation adapté aux situations professionnelles des participants. Comptes rendus écrits de la formation.</p> <p>Modalités d'évaluation Tests de contrôle des connaissances à l'aide de QCM.</p> <p>Intra entreprise Lieu de formation : dans la ville de votre choix.</p> <p>Inter entreprise Tarif par personne</p> <hr/> <p style="text-align: center;">2 jours</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1 150 €</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : AC031</p>

- ✗ Impacts sur la flexibilité
- ✗ Impacts sur la qualité
- ✗ Comment les modifier ?

➤ 2^{ème} Jour : Communication téléphonique

✚ ACCUEIL TELEPHONIQUE

- ✗ S'identifier
- ✗ Identifier l'interlocuteur
- ✗ Politesse
- ✗ Identifier l'objet ou les objets de l'appel
- ✗ Garder la maîtrise du temps

Exercices

✚ TRAITEMENT DES SITUATIONS DELICATES

❖ Retard dans une livraison, négociation de délais pour obtenir une livraison plus rapide

- ✗ Faire un état des lieux complet
- ✗ Se fixer un objectif clair (dates, quantités, niveaux d'acceptation)
- ✗ Etablir des arguments
- ✗ Préparer des menaces, et évaluer celles qu'on utilisera
- ✗ Choisir son interlocuteur
- ✗ Comprendre l'autre
- ✗ Etre clair.
- ✗ Etre factuel
- ✗ Contrôler la communication interne (éviter les contradictions)
- ✗ Faire de l'autre son allié.
- ✗ Obtenir des engagements
- ✗ Reboucler

Exercice : cas simulé d'entretien téléphonique avec l'animateur

✚ NEGOCIATION

- ✗ Se fixer des objectifs clairs et argumentés
- ✗ Se fixer des leviers : positifs, négatifs, neutres
- ✗ Scénariser sa négociation
- ✗ Suivre sa négociation
- ✗ Reboucler et suivre les résultats

Exercice : individuel ou par deux : face à une situation décrite, préparer une négociation de réparation. Synthèse en commun, et mise en situation à suivre

✚ GESTION DU STRESS AU TELEPHONE

- ✗ Ne pas se mettre la pression du résultat (Viser les moyens)
- ✗ Respirer

Exercice de respiration en groupe

- ✗ Ne pas se mettre en colère

✚ ANGLAIS TELEPHONIQUE

- ✗ Epeler nombres et mots

Exercices

- ✗ S'identifier
- ✗ Passer un standard

Exercices

- ✗ Idées simples pour s'assurer de comprendre et être compris :
- ✗ Des phrases courtes avec un seul verbe
- ✗ Forcer l'autre à aller lentement
- ✗ Ne rien accepter que l'on ne comprenne.
- ✗ Faire confirmer par écrit