

HP Formation - Description de cours

Bien manager la relation client-fournisseur dans la gestion d'un projet (HL252S)



Audience

- Chefs de Projets

Objectifs du cours

- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour gérer la relation client interne ou externe

Description détaillée du cours

1. Place de la relation client-fournisseur dans le cadre d'un projet

- Les différents acteurs du projet, leurs interactions
- Satisfaction du besoin des clients internes et externes et qualité du livrable du projet

2. Le référentiel de relations client-fournisseur dans les projets

- Cahier des charges client, cahier des charges de projet
- Typologie de contrats fournisseur

3. La réalisation du projet selon les engagements pris

- Périmètre et objectifs
- Critères de satisfaction client
- Qualité de performance attendue et enveloppes de ressources
- Le processus de jalonnement du projet

4. Le chef de projet, responsable de la relation client fournisseur

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

5. 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

6. Négocier au cours du projet

- 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
- Savoir émettre un nouveau devis pour les (re)négociations hors du cahier des charges initial

Intitulé du cours :	Bien manager la relation client-fournisseur dans la gestion d'un projet
Numéro de référence HP :	HL252S
Catégorie/sous-catégorie :	Gestion de Projet
Durée du cours :	2 jours
Niveau :	Base
Langues :	Animation en Français sur supports en Français
Pour commander :	Contactez HP Formation au 0810 00 18 31.

Plus d'informations

Pour obtenir les coordonnées de contact correspondant à votre pays et en savoir plus sur les services de formation, nous vous invitons à consulter notre site Internet www.hp.com/fr/formation



© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations mentionnées dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HP sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune déclaration contenue dans ce document ne peut être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux erreurs ou aux omissions de nature technique ou rédactionnelle contenues dans le présent document.

Les services de formation HP sont soumis aux conditions générales relatives aux services de formation HP.

(HL252S) Mai 2013