

GÉRER LES CONFLITS CLIENTS-FOURNISSEURS

Durée (en heures)

21

Public concerné

Cette formation en Business Project Manager est destinée à toute personne gérant des projets et des affaires dans un contexte international.

Prérequis

Aucun pré-requis n'est nécessaire car la formation est adaptée.

But de la formation

- Prévoir par avance les causes potentielles des conflits clients-fournisseurs.
- Préserver des techniques amiables de résolution du conflit.
- Trouver des moyens pour empêcher la répétition des conflits.
- Améliorer la relation client-fournisseur et l'intégrité de ses marges.

Programme

Se familiariser aux termes de conflits clients-fournisseurs :

Puisque le rapport client-fournisseur dépend à la fois d'une série de facteurs internes et externes, une bonne gestion des termes conflictuels commence par une compréhension au préalable des sources étant à l'origine des conflits entre les deux entités. En ce sens, lors de la première partie de la formation vous serez amenés à vous familiariser aux situations susceptibles de mener à des conflits entre le client et le fournisseur.

- Prendre connaissance des formes de manifestation du conflit entre le client et ses fournisseurs.
- Bien comprendre les freins émotionnels, rationnels et relationnels.
- Identifier les éléments endurcissant le conflit.
- Comprendre l'importance de la résolution du conflit et de son importance pour le fonctionnement global de l'entreprise.

Gérer les rapports de pouvoir afin de résoudre les tensions client-fournisseur :

La mission de gérer les conflits clients-fournisseurs suppose une très bonne prise en charge de la distribution des forces et des attributions de chaque acteur. Pour cette raison, le contenu du programme de formation inclut des points visant la délimitation des limites de forces et la distribution du pouvoir entre le client et le fournisseur.

- Prendre en charge le rôle de l'initiateur.
- Assimiler les tâches revenant à l'arbitre.
- Maintenir un équilibre de pouvoir entre le client et le fournisseur.
- Connaître ses responsabilités envers le client/fournisseur pour éviter l'émergence de tout conflit.

Les phases des entretiens de résolution des conflits :

La résolution des tensions issues lors de l'interaction client-fournisseur est une démarche qui doit se dérouler sur une période de longue durée. Le maintien du terrain stable entre les clients et les fournisseurs dépend de sa manière de préparer par avance le cadre des négociations, de comprendre les besoins de son interlocuteur et d'adopter des techniques qui répondent à la demande de l'interlocuteur.

- Se mettre à préparer le terrain de la négociation avec les fournisseurs: contacter, conforter et convenir.
- Continuer à explorer l'environnement du rapport client-fournisseur : collecter, comprendre et compléter.
- Délivrer des réponses bien fondées : construire et conclure.
- Adopter les stratégies et les comportements appropriés pour résoudre le conflit.

Prévoir les sources potentielles de conflit :

Les chances de réussite dans son essai de prévenir les conflits clients-fournisseurs augmentent au fur et à mesure que l'on devient conscient des aspects particuliers liés à la législation, aux spécificités des actions mises en place. Cela permettra une harmonisation de la communication entre les clients et les fournisseurs.

- Maîtriser toutes les réglementations du contrat en vigueur : connaître les droits et les responsabilités des deux parties, client et fournisseur.
- Formaliser les échanges.
- S'apercevoir toute tension dans la relation client-fournisseur et chercher les moyens pour la rétablir.

Mettre en place une démarche d'évitement du conflit :

Le rapport clients-fournisseurs sera équilibré autant que l'on se dédiera à la mise en place d'une démarche qui facilite l'évitement du conflit. Toute tension sera évitée autant que l'on reste orienté vers une compréhension complète des besoins et des attentes des clients et des fournisseurs en même temps.

- S'habituer aux implications du changement fréquent d'interlocuteur : pratiquer l'écoute active et la compréhension des besoins de tout interlocuteur.
- Prendre en ses mains la mécanique du statut.
- Gérer de façon raisonnée les rapports de pouvoir entre le client et ses fournisseurs.
- Mentionner clairement ses besoins et ses perspectives avant de s'opposer.

Gérer le rapport client-fournisseur après la résolution du conflit :

Une fois qu'une tension entre le client et le fournisseur est apaisée, notre mission n'est pas finie. Il faut toujours veiller sur les engagements des deux parties même après la résolution du conflit ; autrement, on risque de se confronter à un nouveau conflit potentiellement à une échelle plus large.

- Délimiter un plan d'action pour maintenir l'équilibre entre le client et les fournisseurs.
- Assommer les engagements réciproques entre les deux entités.
- Effectuer constamment un suivi interne par rapport à l'interaction client-fournisseur.

Méthodes pédagogiques

L'apprenant suivra cette formation avec un(e) formateur/formatrice en face à face pédagogique ou en petit groupe tous les jours de la semaine du lundi au samedi. Les heures pourront être modulables avec le ou la stagiaire. Le formateur et l'apprenant pourront s'ils le souhaitent, appliquer la formation sur le terrain, dans le principe pédagogique de la « formation-action ». STRAFORMATION décline cependant toute responsabilité en cas d'accident ayant lieu en dehors de leurs locaux. Les moyens pédagogiques utilisés seront les supports écrits mentionnés en annexe. La formation sera dispensée en inter, dans nos locaux équipés d'ordinateur connecté en réseau avec possibilité de faire des exercices en ligne sur internet et d'aborder les thèmes souhaités par la stagiaire avec des situations concrètes. La formation pourra avoir lieu au sein de l'entreprise cliente si cela leur est préférable.

Moyens pédagogiques

Le formateur adaptera le contenu pédagogique aux besoins de l'apprenant.

Fin de la formation

Une attestation de fin de formation sera délivrée à l'apprenant à l'issue du stage, dans laquelle il sera indiqué l'intitulé de la formation, la nature, la durée de l'action ainsi que les objectifs atteints.