

Métiers des achats

Mieux communiquer avec ses fournisseurs

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | DCACH-COMFOUR | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Management > Achats > Métiers des achats



À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Agir efficacement avec des comportements adaptés
- Comprendre l'impact du non-verbal dans la communication
- Utiliser le non-verbal dans votre communication pour comprendre l'autre et se faire comprendre
- Gérer les situations difficiles
- Développer une attitude assertive : vous affirmer dans le respect et la considération d'autrui
- Enrichir la qualité de vos relations avec vos fournisseurs
- Consolider vos pratiques professionnelles.

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Toute personne amenée à gérer la relation avec les fournisseurs.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Introduction

- Prise de contact, présentation et consolidation des objectifs des participants
- Présentation de la formation
- Le contexte de travail et les différentes situations à gérer avec les fournisseurs au téléphone ou par mail

Développer une communication assertive

- Les ressorts d'une communication aidante : les styles de communication et l'assertivité
- Les différences entre information, interprétation et opinion
- L'écoute active
- Les outils de communication : la grille DOG, les techniques de reformulation, le DESC, les formulations positives...

Formuler une demande auprès des fournisseurs

- Les différents profils de fournisseurs
- Les conditions générales d'achat : l'automatisation des réponses (une non réponse vaut-elle une validation ?)
- Anticiper pour une réalisation optimum du contrat d'approvisionnement (éviter les ruptures)

Prévenir et résoudre une situation conflictuelle

- Chercher des points d'accord et valider
- Prendre des engagements concrets
- Faire face à la mauvaise foi ou à la mauvaise volonté de l'interlocuteur
- Désamorcer les tensions : interlocuteurs pressés, mécontents, stressés...
- Garder son calme (et le retrouver rapidement)
- Déjouer les manoeuvres d'intimidation
- Admettre une erreur ou un oubli sans dramatiser
- Faire passer positivement ses contraintes
- Prendre l'interlocuteur en charge, le sécuriser
- Prendre congé sur une bonne impression

Elaborer des outils pour une meilleure efficacité

- Construire des réponses types par mail
- Valider ses pratiques professionnelles

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Exercices : faits, opinions, sentiments, les formulations positives
- Test sur l'assertivité
- Formuler des demandes à partir de situations concrètes
- Cas particulier des situations conflictuelles avec jeux de rôles (utilisation du DESC)

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur
- à chaque participant
- Evaluation formative (quiz) permettant de valider les compétences acquises
- Bilan oral et évaluation à chaud

Modalités d'évaluation des acquis

L'évaluation des acquis se fait :

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)