



Métiers des achats

Optimiser sa communication avec ses fournisseurs

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

Formations Compétences Métier > Achats > Métiers des achats

Contenu mis à jour le 18/10/2024. Document téléchargé le 23/01/2025.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Identifier les différents styles de communication et expliquer l'importance de l'assertivité
- Différencier l'information, l'interprétation et l'opinion lors des échanges avec les fournisseurs
- Pratiquer l'écoute active pour améliorer la communication avec les fournisseurs
- Utiliser des outils de communication tels que la grille DOG, les techniques de reformulation, le DESC et les formulations positives
- Formuler efficacement une demande auprès des fournisseurs en tenant compte des différents profils
- Evaluer l'importance de la réponse des fournisseurs dans le contexte des conditions générales d'achat et l'automatisation des réponses
- Anticiper les besoins et les contraintes pour optimiser la réalisation du contrat d'approvisionnement et éviter les ruptures
- Gérer les situations conflictuelles en cherchant des points d'accord, en prenant des engagements concrets et en désamorçant les tensions
- Faire preuve de calme face à la mauvaise foi, la mauvaise volonté ou les manoeuvres d'intimidation des interlocuteurs
- Gérer les erreurs ou les oublis sans dramatiser, tout en faisant passer positivement ses contraintes et en assurant la satisfaction des interlocuteurs.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains 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

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel
m2iformation.fr | client@m2iformation.fr | 01 44 53 36 00 (Prix d'un appel local)

*** ratio variable selon le cours suivi*

Prérequis

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 émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

2) Pendant la formation

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

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 optimale 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 manœuvres 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)

- *Autodiagnostic : test sur l'assertivité*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires : formuler des demandes à partir de situations concrètes*
- *Exercices : faits, opinions, sentiments, les formulations positives*
- *Atelier collectif : analyse de scénarii, mise en situation*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Cas particulier des situations conflictuelles avec jeux de rôles (utilisation du DESC)*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

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

3) Après la formation

- Pendant les 3 mois qui suivent la formation, les participants bénéficient d'un suivi par courriel auprès du formateur

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil des personnes sont consultables sur la page Accueil PSH.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.