



# Programme de formation

## Négociateur aux appros

### Les objectifs de la formation

A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

1. D'utiliser les techniques de communication pour s'affirmer dans la relation avec les fournisseurs
2. D'utiliser les techniques de négociation pour négocier un délai avec les fournisseurs
3. Identifier la cause du litige et de Proposer des solutions et les formaliser
4. D'utiliser les techniques de gestion de conflit pour gérer le litige

### Les contenus de la formation

Jour 0 Durée 1,5 heures	Obtenir l'adhésion de l'équipe Récouter les attentes Récouter des informations pour construire les mises en situation	Entretien collectif Questionnement collectif et individuel
½ Jour 1 3,5 heures	Savoir communiquer efficacement : être factuel, adopter une posture assertive, pratiquer la communication non violente	Mise en situation * autour d'un cas téléphonique : - repérer les bonnes pratiques et les axes d'amélioration de chaque stagiaire - debrief formateur chaque stagiaire est tour à tour acteur et spectateur Préparation 10', mise en situation 2 x 15', debrief individuel 2 x 15' Synthèse collective 35' : les principes de la communication efficace  Chaque stagiaire rejoue la scène en appliquant les bonnes pratiques (2x10') Re debrief sur les mises en application (2x10') Descendant (40')
Jour 2 3,5 heures	Négocier en utilisant les techniques de négociations : - comment demander ?	Descendant (40') Mise en situation* autour d'un cas téléphonique (30')

	<p>- comment résister ? - Comment dimensionner un objectif SMART?</p> <p>La recherche d'information : le questionnement et l'impact des questions ouvertes</p>	<p>de préparation, 2x15' de négociation, 30' de debrief)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pratiquer l'annonce des objectifs</li> <li>- Résister et initier la concession de l'autre partie</li> <li>- Conclure et fixer la prochaine échéance</li> </ul> <p>Cas face au formateur</p> <p>Mise en situation* : ne poser que des questions ouvertes ! (sinon le formateur répond non) (15' de préparation, 2x10' de négociation, 10' de debrief) Cas face au formateur</p>
<p>½ Jour 3 3,5 heures</p>	<p>Connaitre les étapes de gestion d'un litige</p> <p>Etablir les faits outil 5W2H</p> <p>Identifier les causes des aléas fournisseur</p> <p>Construire l'arbre des causes pour identifier la cause racine</p>	<p>Alignement « c'est quoi un aléa fournisseur » ?) (15')</p> <p>Brainstorming : pourquoi un fournisseur ne livre pas dans les délais ? (30')</p> <p>Debrief</p> <p>Atelier : Construction de la check list des causes (60')</p> <p>Mise en situation : établir les faits à partir d'une situation vécue de rupture fournisseur</p> <p>Chaque stagiaire revisite la situation passée en utilisant le 5W2H (QQOQCCP)</p> <p>Préparation 15', Restitution (2 X 15'), Debrief (2x15')</p>
<p>½ Jour 4 3,5 heures</p>	<p>Connaitre les étapes de gestion d'un litige (suite)</p> <p>Trouver une solution</p> <p>Formaliser un plan d'action</p> <p>S'entraîner à restituer un plan d'action</p> <p>Préparer le plan d'action personnel</p>	<p>Tous : construire un modèle de plan d'action QQOQCCP + 5 pourquoi (25')</p> <p>Mise en application : cas complet d'une rupture fournisseur (Préparation 30', 2 X Négociation 30', Debrief 30')</p> <p>Le stagiaire doit identifier la cause racine. Attention il y aura des pièges !</p> <p>Le stagiaire qui ne joue pas observe.</p>

		Synthèse individuelle des « avant je ...maintenant je « + Restitution auprès du chef de service (2x10') Debrief (2x10')
¼ Jour 5 2 heures	Mesurer les actions mises en œuvre par les stagiaires	Présentation des plans d'action individuel Feed back des stagiaires Feed back de la Direction et des RH Clôture de la formation

## Nos principes d'action

Chaque séquence démarre et se termine par une séquence de (15') :

- Validation des acquis sous la forme « Qu'avez-vous retenu » ?
- Transposition « Avant je ....maintenant je .... ».

Les durées et l'ordre des séquences sont donnés à titre indicatif. Le formateur pourra adapter la progression pédagogique (ordre, rythme, durée de chaque séquence) en fonction des attentes et de la progression du groupe.

Pédagogie active : échange d'expérience, atelier, mise en situation, jeux de rôle  
 Remise d'un support papier de formation

## Le + de la formation

La formation se déroule selon 3 axes :

- Le « savoir » (contenu théorique),
- Le savoir -faire (outils appros)
- Le savoir être (mise en œuvre d'un comportement efficace en interne et avec les fournisseurs).

## Le public concerné

- Acheteur, approvisionneur débutant ou confirmé

## Le lieu

- Chez le client

## La durée et les horaires

- 5 ½ journées de face à face - soit 17,5 de formation dont 14 heures de face à face pédagogique
- Les séquences de formation s'étalent sur 2 mois du 1mars au 31 mai 2017.

## Le formateur

Caroline Brémond, formatrice « GM ! Conseil Formation »



GM! Conseil Formation EURL au capital de 3000€  
22 rue Marquise de Barol • 49360 Maulévrier • 06.09.89.35.42  
gmerriere@gm-conseil-formation.fr • www.gm-conseil-formation.fr  
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 52490300149, auprès de la région Pays de la Loire  
N° d'immatriculation : 799 459 573 R.C.S. Angers