
Programme de Formation

Définir le cahier des charges client

Organisation

Durée : 4 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Direction générale

Direction et cadres opérationnels

Chefs de projet

Equipes opérationnelles



Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire saura rédiger en autonomie un cahier des charges client en reprenant les éléments clés.

Il saura utiliser le "template" et l'adapter à chacun des cas client qui se présente

Il aura acquis les techniques de présentation et de négociation des cahiers des charges client

Il saura intégrer et prendre en compte les demandes spéciales pour pouvoir conclure efficacement une négociation.



Description

Définition d'un cahier des charges

Comprendre l'objectif du cahier des charges

Savoir ce qu'il faut intégrer dans un cahier des charges

Construire un cahier des charges client

Savoir expliquer au client la teneur du cahier des charges

Apprendre à adapter le cahier des charges aux clients



Prérequis

Aucun pré-requis (connaissance et compétence spécifique) n'est souhaité.



Modalités pédagogiques

Les programmes de formations se dérouleront ainsi :

- formation avec support sur le module général
- accompagnement individualisé des acquis et l'adoption de nouvelles pratiques de pilotage et de management par des séances programmées entre les stagiaires et le formateur.

Formation générale

- Supports de formation selon programme
- Déroulé :
 - o Fixation des objectifs collectifs et individuels par séance
 - o Questionnaire d'autoévaluation
 - o Apport théorique et présentation des concepts
 - o Echanges d'expérience
 - o Exemples et exercice pratique par l'échange et l'exposé
 - o Retour sur les objectifs de la séance, tour de table et conclusions
- Le formateur proposera une série d'exemples et d'illustration des théories et des concepts mais privilégie les exemples pris sur le terrain et les illustrations proposées par les stagiaires en séances
- Le formateur en poursuivant les objectifs pédagogiques favorisera les échanges entre les stagiaires



Moyens et supports pédagogiques

.

Des entretiens individualisés sont prévus pour vérifier de façon complémentaire les niveaux d'appropriation



Modalités d'évaluation et de suivi

Un auto positionnement des stagiaires sera réalisé en amont de la formation. Un autre auto positionnement sera réalisé à l'issue de la formation afin d'évaluer la progression.

En complément, les stagiaires pourront exprimer leurs besoins et attentes via leur extranet.

La plupart des formations donnant lieu à des mises en applications pratiques, le formateur prévoit de consacrer du temps pour le collectif et/ ou pour chaque stagiaire dans la matérialisation et concrétisation des acquis :

- Appropriation de certains outils par la personnalisation des outils
- Mises en pratiques visibles et retours d'expérience
- Résultats opérationnels sur le terrain

Le formateur s'assure par ses contrôles pendant la formation que les stagiaires ont bien pu acquérir les connaissances et les compétences transmises.

Un questionnaire de satisfaction à chaud sera envoyé juste après la formation, puis un questionnaire à froid le sera également 1 mois après la fin de la formation.