Animateur d'équipe : Organisation industrielle - Relations clients fournisseurs internes

Management - Développement Personnel

19/11/2026

Public et prérequis

- Animateur d'équipe
- Team leader
- Fonction d'encadrement de 1er niveau

Tenir un poste d'Animateur d'équipe avant l'entrée en formation.

Les objectifs

- Connaître les principes de la relation client fournisseur interne
- Comprendre la démarche permettant de créer les outils de travail entre clients et fournisseurs internes
- Développer les compétences nécessaires pour :
- Déterminer les besoins des clients internes
- Déterminer les processus à mettre en œuvre pour satisfaire ces besoins
- Identifier les points d'améliorations de la relation client fournisseur

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

- Études de cas (définies à partir de situations réelles d'entreprises)
- Mises en situation
- Travaux de sous-groupes
- Apports didactiques et méthodologiques.

L'AFPI acm Formation atteste que nos formateurs disposent d'un parcours professionnel significatif en lien avec l'action de formation et de compétences pédagogiques leur permettant de dispenser ce programme.

Programme

1 - La relation client fournisseur interne

- Le fonctionnement de l'entreprise sous forme de processus
- Les éléments d'entrée d'un processus
- Les éléments de sortie d'un processus

2 - L'analyse de la relation client fournisseur

- Les exigences des clients internes
- Les flux de pièces
- Les flux d'information

3 - L'amélioration de la relation client fournisseur

- Les indicateurs de processus
- Les indicateurs de satisfaction des clients internes
- La mise en œuvre et l'animation d'un plan d'actions

4 - La mise en évidence des dysfonctionnements dans la relation client fournisseur

CENTRES DE FORMATION

Lille, Boulogne, Hénin-Beaumont, Valenciennes, Maubeuge, Cambrai, St-Omer, Calais, Béthune

DURÉE DE LA FORMATION

1 jour

ACCUEIL PSH

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + afpi

• 1300 Jeunes formés par an
• 600 contrats d'alternance à pourvoir
• 750 entreprises partenaires
• Accompagnement individualisé
• Diplômes reconnus par l'Etat

• Savoir-être, management, sécurité
• Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
• Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

10 CENTRES
dans le Nord Pas-de-Calais situés au coeur des bassins industriels et d'emploi

- L’analyse des modes de défaillance dans la relation client fournisseur
- Les actions préventives à mener

Afin que les participants s’approprient les outils qui leur seront présentés, ils seront amenés à travailler avec le formateur sur :

- les processus dans lesquels ils interviennent et qui sont clients d’autres processus

- les processus dans lesquels ils interviennent et qui sont fournisseurs d’autres processus)

Modalité d’évaluation

- Contrôle des acquis en fin de formation
- Attestation

Suivi de la formation

Le suivi de l’exécution de l’action se fait par :

- L’émargement de feuilles de présence par chaque stagiaire.
- Fiche d’évaluation de stage

Version documentaire

PR5/ENR/01 V.3