

Date : 09/01/2017

Session 1 - Semestre 1

Cours de Mme BLONDEAU

Matière : Techniques d'expression écrite et orale

Durée : 1h

Aucun document autorisé

SUJET :

Question 1 (7 points)

Quels sont les différents niveaux de gestion des conflits ? Expliquer brièvement en quoi consiste chaque niveau.

Question 2 (13 points)

Mme Biran, responsable des Achats de la société TRIX, souhaite disposer d'un outil d'évaluation de la performance de ses fournisseurs. Cet outil est indispensable dans le cadre de l'obtention de la norme ISO 9001 qui doit intervenir le 01/07/2017.

L'entreprise TRIX utilise déjà d'un outil CRM permettant de gérer les prospects et clients et d'évaluer la force de vente de l'entreprise.

Actuellement Mme Biran effectue l'évaluation de ses fournisseurs une fois par an, de façon empirique, en utilisant le peu d'informations dont elle dispose.

Mme Biran souhaite intégrer un groupe de fournisseurs présélectionnés afin qu'ils participent à la conception de cet outil.

Suite à une réunion avec ses équipes, Mme Biran constate une forte résistance aux changements liée à la surcharge de travail occasionnée par ce nouvel outil.

L'outil devra permettre d'identifier les fournisseurs de l'entreprise en fonctions de plusieurs critères, d'échanger avec les fournisseurs, de consulter l'historique de la relation fournisseur, d'éditer des KPI et tableaux de bord de la performance.

Mme Biran ne fournit aucune information concernant le budget alloué à ce projet.

Avec les éléments fournis par le commanditaire, rédigez une note de cadrage de ce projet.