

## 供应商关系管理与质量管理

### 【课程背景】

“供应商 1%的错误将有我们 100%的承担！”，不到 0.1%的奶农向牛奶掺入“三聚氰胺”(C<sub>3</sub>N<sub>6</sub>H<sub>6</sub>)提高氮含量，最终是中国整个乳业埋单，三鹿破产，蒙牛崩盘……

企业经营的过程包括产品开发、计划控制、生产交货、成本控制等都离不开供应商的支持，现代企业竞争已是整个供应链的竞争！

生产企业面临客户需求多变、订单提前期短、供应商交货不及时和质量不稳定、库存控制困难的问题……，打造一支高效服务企业物流需求的采购团队成为企业优化采购、提高采购绩效的核心工程。但由于历史原因，国内企业职业采购人员来源困乏、在职学习提升比较少，采购人员在商务过程中无法往往处于被动的劣势。本课程将通过知识讲解与案例系统全面展示一个职业采购人员所需的知识与技能。通过学习，使学员树立现代供应商关系管理、质量管理新理念，理解搞好企业供应链管理的紧迫性，通过现场模拟操作，使学员掌握采购操作的方法和技巧，提升采购人员的基础运营水平，降低采购成本和风险，促进企业可持续发展。

**【课程对象】** 采购主管、采购经理、采购人员、供应人员等从事采购供应的人士

**【课程时间】** 2D/12H

**【授课方法】** 知识讲授、小组讨论、视频演示、角色扮演、情景模拟

**【课程纲要】**

## **第一部分：新时期的采购与供应商管理**

1. 多品种、小批量的采购商务环境
2. 采购管理工作的挑战
3. 采购市场的分类与管理
4. 采购目标的建立 - 6R
5. 供应商管理趋势
6. 采购需求分析

## **第二部分、供应商开发管理**

1. 供应商开发的必要性分析
2. 企业供应需求的自我标准设计

案例：某外资企业的供应商开发流程与表格工具

3. 供应商识别、筛选、开发的流程
4. 选择的标准建立与量化设计
5. 供应商基础筛选、评估的四大指标
6. 重新性采购评估的 6 个核心模型
7. 供应商选择的其他考虑
8. 如何建立供应商库
9. 供应商确认与分类
10. 供应商管理开发风险与控制

## **第三部分、供应商的关系管理**

1. 供应商关系与现代供应的策略

2. 企业与供应商关系曲线分析
3. 供应商管理的八大策略
4. 供应商关系模型
5. 用销售的心态管理供应商
6. 供应商管理的“萝卜”与“大棒”管理
7. 供应商延误的原因分析以及对策
8. 供应商缺陷的监督与调控
9. 供应商辅导技巧
- 10 采购冲突处理技巧
- 11、 供应商沟通方案
- 12、 沟通障碍
- 13、 良好的互动沟通三原则
- 14、 供应商计划管理/出货协调管理
- 15、 供应商交期延误的十大原因
- 4、 采购方导致延期的分析
- 5、 改善供应商交期的技巧

#### **第四部分、供应商质量筛选评估三部曲**

- 1、体系符合性评估
  - 质量保障体系
  - 质量运营架构
  - 质量职责管理

- 体系有效性与自我完善力

- 延展性与可行性

## 2、现场执行性评估

- 领导沟通

案例：沃尔玛质量现场评估体系

- 管理者质量观点

- 现场评估 6 必看

- 设备与精度评估

- 环境评估与标准

- 人员评估与标准

- 上游评估与标准

- 体系执行与改善反馈

## 3、产品阶段性评估

- 样品确认标准

- 小/中/大批量确认标准

案例：锤子手机的批量确认困惑

- 变更性评估

- 质量成本与风险评估

## 4、望闻问切的评估中的作用

## 5、如何发现供应商提供虚假信息

## 6、供应商分级管理

## 第五部分：供应商质量管理方法与工具

- 1、福特 8D 方案
- 2、SPC 数据统计
- 3、QC 七大手法的具体应用
- 4、PDCA 的持续环在质量管理的应用
- 5、质量关键点 KEY POINT 设计
- 6、设计管理
- 7、日检、周检查会
- 8、审核报告与整改书
- 9、第三方委托检查注意事项