

Définition : Comprendre les techniques requises pour nouer, entretenir et gérer des relations d'affaires avec des clients et des organisations partenaires, afin de réaliser et gérer des projets et de trouver de nouvelles occasions d'affaires pour le CNRC. Cela signifie gérer les attentes pendant l'exécution des projets, établir et entretenir des relations à tous les niveaux de l'organisation et renforcer la fidélité d'un partenaire tout au long d'un engagement et par la suite. Utiliser les canaux disponibles pour se renseigner sur les besoins stratégiques actuels et futurs du client, en vue d'accroître les activités profitables et les occasions de commercialisation pour le CNRC, dans un esprit où tout le monde gagne. Appliquer de solides compétences en gestion de projet pour produire les résultats convenus à temps et selon les spécifications; gérer les modifications à la portée des projets, les objections et les questions connexes, ainsi que les problèmes de dynamique entre équipes ou personnes et d'autres problèmes d'exécution qui pourraient miner la rentabilité, la faisabilité, les relations, etc.

1 = Débutant	2 = Intermédiaire	3 = Expérimenté	4 = Avancé	5 = Expert
<p>Notions de la compétence et capacité de l'appliquer dans des situations de difficulté limitée</p>	<p>Compréhension de base de la compétence et capacité de l'appliquer dans des situations courantes</p>	<p>Compréhension solide de la compétence et capacité constante de l'appliquer dans la plupart des situations</p>	<p>Compréhension avancée de la compétence et capacité de l'appliquer dans toutes les situations</p>	<p>Compréhension approfondie de la compétence et capacité continue de l'appliquer avec créativité dans les situations les plus complexes et difficiles</p>
<ul style="list-style-type: none"> Être conscient des besoins de l'organisation partenaire par rapport à l'offre du CNRC. Lire sur l'organisation partenaire; se tenir informé et repérer les occasions d'affaires éventuelles. Connaître l'organigramme du partenaire et savoir qui sont les acteurs clés; être connu dans l'organisation comme faisant partie d'une équipe de projet du CNRC. Apporter un soutien administratif à des équipes de gestion de projet mixtes du CNRC et de l'organisation partenaire. Être courtois et facile à aborder. Afficher une attitude tournée vers le service et le désir de bien travailler avec le partenaire ou le client. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les principes du cycle de gestion de projet. Prendre contact avec des personnes-ressources clés de clients ou partenaires : établir des relations de travail avec elles. Rester en contact avec le personnel des organisations partenaires et lui fournir des renseignements utiles sur le CNRC et le secteur et sur l'ajout de valeur que peut apporter le CNRC au client. Aider à fixer les priorités, échéances, rôles et responsabilités du projet pour prévenir les malentendus ou la confusion chez le client. Être connu comme une ressource clé du CNRC dans le cadre des projets. Soumettre des questions liées aux clients aux responsables compétents du CNRC. Comprendre les besoins du client et la manière dont ils se rapportent à l'offre du CNRC. Trouver des occasions de développement des affaires avec des clients existants. Voir où se rejoignent les besoins du client et divers aspects d'un projet et où le CNRC peut ajouter de la valeur. 	<ul style="list-style-type: none"> Nouer ou gérer des relations stratégiques avec des clients de 2^e ou 3^e palier. Gérer des plans de projet (planification, exécution, évaluation) pour des partenaires ou clients de 2^e ou 3^e palier. Agir comme lien principal entre les partenaires et le CNRC. Surveiller les projets en regard des étapes clés; informer les clients de retards ou de problèmes; négocier des compromis acceptables. Travailler à intégrer l'équipe de première ligne du CNRC avec l'équipe du client ou du partenaire. Mener des négociations efficaces dans son domaine de compétence et selon ses pouvoirs. Avoir une véritable collaboration avec les clients; faire partie intégrante de « l'équipe du client ». Se tenir au fait de tout ce qui peut nuire aux activités et aux plans d'affaires et opérationnels du client, et informer le client ou le CNRC des questions pertinentes. Explorer des activités de développement des affaires en fonction des buts courants du client. Trouver des manières dont le partenariat pourrait s'étendre au-delà des projets courants. Comprendre les réalités commerciales du CNRC et des clients ou partenaires et s'y adapter. 	<ul style="list-style-type: none"> Diriger et gérer des accords de service et des relations stratégiques complexes avec des clients des 1^{er} et 2^e paliers; diriger de nouvelles activités de développement des affaires dans le secteur. Examiner des changements aux plans d'exécution après avoir étudié toutes les options pertinentes et les conséquences, de façon à maximiser la valeur ou les retombées pour le CNRC et les clients. Combiner des compétences spécialisées avec une connaissance approfondie des priorités stratégiques du client. Être sollicité par les clients pour discuter d'occasions stratégiques courantes ou futures. Travailler à intégrer des équipes plus larges du CNRC dans les projets du client. Très bien connaître les besoins futurs du client tout en comprenant la culture et le climat internes. Mener des négociations délicates et complexes pour en arriver à un résultat fructueux pour le CNRC et le client. 	<ul style="list-style-type: none"> Jouir d'une relation stratégique avec des cadres supérieurs de clients des 1^{er} et 2^e paliers : faire partie de l'équipe du client. Fournir un service intégré aux clients principaux, axé sur l'avantage commercial actuel et futur de la relation. Mener des négociations aux enjeux importants avec des clients de haut niveau, en tenant compte de la diversité des objectifs, des normes culturelles, des facteurs circonstanciels et de ce qui est en jeu pour le CNRC. Repérer des questions cruciales pour le client sur le plan individuel, fonctionnel, divisionnaire ou national, et offrir des solutions pour y répondre. Apporter un grand savoir-faire qui maximise les avantages pour le client et (ou) rehausse la réputation du CNRC.

Question fondamentale : La personne possède-t-elle une solide capacité de nouer des liens de confiance avec des partenaires et de gérer des relations de façon à créer de la valeur pour le CNRC?