



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

PERFECTIONNEMENT

Ref. : 8952278

Durée :
2 jours - 15 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1395
€ HT

PILOTER LA RELATION CLIENT DANS LES PROJETS

Maintenir la relation pour faire avancer le projet

Maintenir la satisfaction du client dans le cadre d'un projet passe par une communication de chaque instant et demande au chef de projet de prendre toute sa place dans la relation client. Sortir de son expertise, savoir faire preuve de pédagogie, d'empathie pour aider le client à préciser un besoin, négocier un délai, annoncer un retard impliquent que le chef de projet se pose en pilote de la relation client.

OBJECTIFS

Se positionner face au client tout au long du projet
Gérer les situations complexes et délicates pour garantir la réalisation du projet
Faire avancer le projet tout en maintenant la relation

EVALUATION

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

POUR QUI ?

Chefs de projet, responsables de projet
Toute personne en charge d'un projet devant gérer la relation avec le client

PRÉREQUIS

Avoir une expérience de chef de projet ou avoir suivi " Réussir le management de son projet " (code 52026)

COMPÉTENCES ACQUISES

Piloter la relation client pour garantir le bon déroulement du projet

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

E-quiz amont
Présentiel
E-quiz aval
Classe virtuelle retour d'expérience

PROGRAMME

Piloter la relation client dans les projets

Comprendre son rôle de chef de projet dans la relation client

- Définir le rôle du chef de projet face au client
- Prendre conscience des enjeux d'une bonne gestion de la relation avec le client
- Décrire les différents types de contrats et leur impact sur la relation avec le client
- Rassurer le client sur sa maîtrise totale du projet
- Les dimensions clés du projet à monitorer dans la relation client : conformité et processus de livraison
- Transmettre à son équipe projet une culture de la relation client

Partage d'expériences : les bonnes pratiques et difficultés dans la relation client

Mise en situation : partage d'un feedback client avec son équipe pour l'intégrer dans la relation

Adapter sa communication : créer et maintenir une relation de confiance

- Formaliser la communication avec le client tout au long du projet
- Comprendre que la satisfaction client repose sur une communication permanente, professionnelle et factuelle
- Donner de la visibilité au client sur les aspects critiques du projet pour gagner sa



Organisme qualifié par l'ISQ-OPQF



Membre de la FFP

EFE FORMATION SAS - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS
Tél. : +33 (0)1 44 09 25 08 - e-mail : serviceclient@efe.fr
Siret 412 806 960 00032



- confiance
- Définir le niveau de transparence dans la relation avec son client
- Adapter sa communication à son client et à ses attentes
- Sortir de son expertise et éviter le jargon professionnel pour faire preuve de pédagogie

Exercice d'application : cartographie des moments clés de la relation client dans un projet

Mise en situation : élaboration de son plan de communication client sur un projet en cours, formalisation et préparation des rendez-vous avec son client

Maintenir une communication positive en toute situation

Réussir ses négociations avec le client

- Comprendre les techniques de négociation
- Mettre en œuvre des scénarios gagnant-gagnant
- Définir les limites des négociations avec son client

Jeu de rôles : négociation contractuelle entre deux groupes client / fournisseur

Gérer les situations conflictuelles ou délicates

- Recevoir les critiques et traiter les objections
- Annoncer une mauvaise nouvelle : décalage planning, non-respect des engagements vendus, demande de modification...
- Gérer les désaccords, la manipulation et la mauvaise foi
- Adopter une posture positive face au client

Mise en situation : gestion d'une situation de désaccord sur la qualité du livrable

Classe virtuelle retours d'expérience

Classe virtuelle Retours d'expérience : pour échanger avec l'animateur et vos pairs sur la mise en pratique des nouvelles compétences acquises

INTERVENANTS

Bruno BOUSSUGE
FAIRSENS Coaching

MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

En fin de formation, un retour d'expériences à distance est organisé, via un dispositif de classe virtuelle, pour un feedback à froid et des échanges sur les pratiques depuis la fin du présentiel.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur notre plateforme.

LIEUX ET DATES

À distance

16 et 17 nov. 2021

