

# Gestion de projet, manager efficacement la relation client

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : RLP - Prix 2024 : 1 390€ HT

Les projets sont généralement cadrés par des contrats mais les clients expriment souvent des demandes au-delà des accords. Cette formation vise à développer des pratiques orientées client dans les différentes phases du projet pour préserver le cadre de la relation et contractualiser les nouvelles demandes.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Accompagner les demandes clients dans les projets

Développer les bons réflexes contractuels

Instaurer une relation gagnant-gagnant

Maîtriser les règles d'or de la relation client

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 08/2018

### 1) S'inspirer de la relation commerciale pour adapter sa communication

- Utiliser le concept de l'image de marque.
- Être responsable de la communication sur le projet.
- Utiliser les outils de la communication dans la relation client.
- Comprendre le client en protégeant la relation.

*Exercice* : Exercices sur la communication et la relation client.

### 2) Respecter les engagements

- Comprendre la satisfaction client dans le cadre contractuel.
- Cerner les enjeux et risques de la transparence, en déterminer les limites.
- Repérer les moments de débordement ou de glissement des demandes.
- Mettre en place des stratégies relationnelles.
- Alternier entre communication intuitive et maîtrisée.

*Etude de cas* : Analyse autour de cas concrets apportés par les participants.

### 3) Dissocier la demande de la commande

- Gérer l'urgence des clients.
- Distinguer urgence et précipitation.
- Débusquer les effets de pression ou de manipulation.
- Utiliser les stratégies : questions/reformulation et écoute.

*Mise en situation* : Simulations sur des cas concrets. Autodiagnostic sur les positions de vie et les échanges gagnant-gagnant.

### 4) Analyser l'impact et les enjeux de la nouvelle demande

- Cerner le besoin du client et ses priorités.
- Donner de la visibilité au client et rester ferme sur les chiffrages.
- Rester positif et motiver son refus.

#### PARTICIPANTS

Directeurs de projet, directeurs techniques, chefs de projets, consultants.

#### PRÉREQUIS

Bonnes connaissances de base en gestion de projets. Expérience souhaitable en management d'équipe.

#### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

#### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

#### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Contractualiser toute demande supplémentaire.

*Travaux pratiques* : Ateliers sur la prise de recul, le traitement et la contractualisation des différentes demandes clients.

#### 5) Gérer les modifications dans un délai court

- Evaluer et chiffrer la nouvelle charge.
- Etablir le planning et intégrer les délais.
- Négocier ou renégocier la prestation.
- Associer une charge à un délai et un planning.

*Mise en situation* : Analyses et mises en situation sur la base des cas concrets apportés par les participants.

#### 6) Refuser une demande et maintenir la relation client

- Evaluer les coûts réels d'une réponse positive.
- Mesurer les risques réels du refus.
- Exprimer son refus avec considération.
- Négocier à partir du besoin du client.
- Gérer ses émotions et celles du client.

*Mise en situation* : Autodiagnostic sur l'affirmation de soi. Simulations autour de la communication du refus.

## LES DATES

---

### CLASSE À DISTANCE

2024 : 20 juin, 26 sept., 18 nov.

### LILLE

2024 : 20 juin, 26 sept., 18 nov.

### PARIS

2024 : 13 juin, 19 sept., 04 nov.