

Gérer la relation client dans les projets

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Relation client

Objectifs

Pratiquer l'orientation client dans toutes les phases du projet. Adapter son comportement en fonction du client. Modifier ses pratiques au quotidien pour tisser des relations porteuses de valeur pour le client et pour l'entreprise. Gérer les situations difficiles avec le client.

Vous allez apprendre à

Identifier l'ensemble des clients du projet et leurs attentes

Lister les parties prenantes du projet et identifier le(s) client(s).
Miser son temps avec discernement auprès des parties prenantes influentes.
Maîtriser les principes d'une relation contractuelle : droits et devoirs du chef de projet.
Changer de casquette en fonction des situations/interlocuteurs : conseiller, coordinateur, partenaire.

Adapter sa communication en fonction du client

Se mettre "dans la peau" du client.
Adopter les clés d'une communication efficace : prise de contact, synchronisation, questionnement.
Passer d'une communication intuitive à une communication maîtrisée.
Les formules à privilégier, les mots et expressions à éviter.

Réussir chaque moment clé de la relation avec le client

Travailler en partenariat.
Formaliser et structurer chaque point de contact avec le client.
Favoriser l'appropriation des résultats intermédiaires du projet par le client.
Gérer les flux d'informations et les demandes de modifications.
Bien dissocier les demandes des commandes, et y répondre de manière adéquate.

Insuffler l'esprit client dans l'équipe projet

Utiliser des techniques originales pour incarner le client et ses objectifs dans le projet.
Recadrer un équipier en cas d'interaction inadaptée avec le client.

Gérer les situations à risques

Choisir le niveau de transparence adapté au client.
Dire non au client, tout en préservant la relation.
Annoncer une mauvaise nouvelle, négocier un délai.
Savoir recevoir les objections et les critiques du client.
Gérer les désaccords, la mauvaise foi ou la manipulation.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
L'application unique sur le marché des principes de la relation client dans un environnement projet, pour franchir un cap de plus dans les projets. L'utilisation d'une simulation de projet pour vivre l'état d'esprit de la relation client. Des mises en situation pour pratiquer la relation client.	Chef de projets conduisant déjà des projets. Directeur de projets. Ingénieur d'affaires et chargé d'affaires. Consultant.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation
Fiche d'évaluation	Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION

89 route de la Noue
 Port de Limay
 78520 LIMAY
 01.76.21.68.40 / 01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com

