



# Gestion de projet, manager efficacement la relation client

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.

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

## Public et pré-requis

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

## Objectifs

À l'issue de la formation, le participant 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

## Moyens pédagogiques

- Présentation du formateur et du programme. - Présentation et écoute de chacun de stagiaires. - Apports didactiques pour apporter des connaissances communes. - Mises en situation de réflexion sur le thème du stage et des cas concrets. - Méthodologie d'apprentissage interactive et participative. - Exercices et études de cas concrets. - Temps d'échanges. - Accompagnement pédagogique individualisé.

## Formateur

Les formateurs de CROSSTHINK sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont en interne.

## Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation / A distance - Feuilles de présence. - Documents supports de formation projetés. - Mise à disposition du stagiaire des documents et supports de formation. - Tout au long et/ou à l'issue de la formation : Evaluation des acquis des stagiaires via des exercices, des QCM, des QUIZZ, des mises en situation et/ou des cas pratiques. - Enquête de satisfaction. - Attestation de fin de formation.

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.

## EN BREF

2 jours

990 €

## CONTACT

[contact@crossthink.fr](mailto:contact@crossthink.fr)

04.83.43.47.48

## PROCHAINES DATES

- 11/01/2024 - 12/01/2024
- 15/02/2024 - 16/02/2024
- 18/03/2024 - 19/03/2024
- 11/04/2024 - 12/04/2024
- 13/05/2024 - 14/05/2024
- 13/06/2024 - 14/06/2024
- 15/07/2024 - 16/07/2024
- 15/08/2024 - 16/08/2024
- 12/09/2024 - 13/09/2024
- 14/10/2024 - 15/10/2024
- 14/11/2024 - 15/11/2024
- 09/12/2024 - 10/12/2024



# Gestion de projet, manager efficacement la relation client

## Programme

### **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.

### **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.

### **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.

### **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.
- Contractualiser toute demande supplémentaire.

#### *Travaux pratiques*

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

### **Gérer les modifications dans un délai court**

- Évaluer et chiffrer la nouvelle charge.
- Établir 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.

### **Refuser une demande et maintenir la relation client**

- Évaluer 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.

## Certification



CROSSTHINK

# Gestion de projet, manager efficacement la relation client