

Formation Gérer la relation client en Gestion de Projet

Présentation

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.

Durée : 14,00 heures (2 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

Objectifs de la formation

A l'issue de cette 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

Prérequis

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

Public

Tout public

Programme de la formation

S'inspirer de la relation commerciale pour adapter sa communication

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



Exercices

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
- 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.

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.

Organisation

Formateur

Les formateurs de Docaposte Institute 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 par nos référents internes.

Riches de leur expérience sur le sujet, ils sauront accompagner vos collaborateurs dans leur montée en compétence.

Moyens pédagogiques et techniques

- Apports des connaissances communes.
- Mises en situation sur le thème de la formation et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage attractive, interactive et participative.
- Equilibre théorie / pratique : 60 % / 40 %.
- Supports de cours fournis au format papier et/ou numérique.
- Ressources documentaires en ligne et références mises à disposition par le formateur.
- Pour les formations en présentiel dans les locaux mis à disposition, les apprenants sont accueillis dans une salle de cours équipée d'un réseau Wi-Fi, d'un tableau blanc ou paperboard. Un ordinateur avec les logiciels appropriés est mis à disposition (le cas échéant).

Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

En amont de la formation :

- Recueil des besoins des apprenants afin de disposer des informations essentielles au bon déroulé de la formation (profil, niveau, attentes particulières...).
- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer le niveau de départ.

Tout au long de la formation :

- Évaluation continue des acquis avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

A la fin de la formation :

- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer l'acquisition des compétences.
- Evaluation par le formateur des compétences acquises par les apprenants.
- Questionnaire de satisfaction à chaud afin de recueillir la satisfaction des apprenants à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid afin d'évaluer les apports ancrés de la formation et leurs mises en application au quotidien.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées à certaines conditions de handicap. Nous contacter pour toute information et demande spécifique.