



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation Préserver la relation client au cours des projets

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

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

- | 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

Public

- | Directeur de projet, directeur technique, chef de projets, consultant.

Prérequis

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

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

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 chiffres.
- | Rester positif et motiver son refus.
- | Contractualiser toute demande supplémentaire.
- | Travaux pratiques : Ateliers sur la prise de recul, le traitement et la

Référence	RLP
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 490 €HT
Repas	repas inclus

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

du 20 au 21 juin 2024

PARIS

du 13 au 14 juin 2024

AIX-EN-PROVENCE

du 20 au 21 juin 2024

BORDEAUX

du 20 au 21 juin 2024

LILLE

du 20 au 21 juin 2024

LYON

du 20 au 21 juin 2024

NANTES

du 20 au 21 juin 2024

SOPHIA-ANTIPOLIS

du 20 au 21 juin 2024

STRASBOURG

du 20 au 21 juin 2024

TOULOUSE

du 20 au 21 juin 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

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.

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
- | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
- | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
- | Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
- | Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
- | Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
- | Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
- | Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.