Gestion de Projet : manager efficacement la relation client

Lien :
https://innov-systems.com/formation/gestion-de-projet-manager-efficacement-la-relation-client

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
GPM10

CATÉGORIE
Gestion de Projet Informatique

Innov Systems

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Accompagner les demandes clients dans les projets
- Développer les bons réflexes contractuels
- Entretenir des relations constructives et efficaces dans le cadre du projet
- Apprendre les techniques pour un management efficace de la relation client

POUR QUI ?

- Directeurs de projet
- Directeurs techniques
- Chefs de projets

Programme détaillé

1 / Comprendre son rôle de chef de projet dans la relation client

- Définir le rôle du chef de projet face au client
- Prendre conscience des enjeux d'une bonne gestion de la relation avec le client
- Décrire les différents types de contrats et leur impact sur la relation avec le client
- Rassurer le client sur sa maîtrise totale du projet
- Les dimensions clés du projet à monitorer dans la relation client : conformité et processus de livraison
- Transmettre à son équipe projet une culture de la relation client

2 / 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 communication essentiels
- Comprendre le client en protégeant la relation

3 / La réalisation du projet selon les engagements pris

- Critères de satisfaction client
- 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
- Alterner entre communication intuitive et maîtrisée

4 / Dissocier la demande de la commande

- Gérer l'urgence des clients
- Distinguer urgence et précipitation
- Débusquer les effets de pression ou de manipulation

Innov Systems

- Utiliser les stratégies : questions/reformulation et écoute

5 / 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

6 / 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

7 / Gestion des cas de tensions

- Explication des écarts entre le présent et le réel
- Exprimer des choses avec des faits sans stress, ni émotions
- Conserver sa ligne de conduite tout en étant flexible

8 / 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

Innov Systems

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

17 au 18 Nov. 2026	Distanciel
14 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 17 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-systems.com
Web : https//www.innov-systems.com

Innov Systems — Tous droits réservés