



# 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**

## 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
- ✓ Consultants



## 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
- Alternner 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

- 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

## 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

 21 au 22 Juil. 2026

 Présentiel - Casablanca

 17 au 18 Sep. 2026

 Distanciel

 17 au 18 Nov. 2026

 Distanciel

 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](mailto:contact@innov-systems.com)

 **Web** : <https://www.innov-systems.com>