



# Manager la relation client

« tout au long du cycle de vie d'un projet »

<b>Catégorie :</b> Excellence Project management	<b>Code :</b> EPM13
<b>Durée :</b> 2 jours en distanciel ou présentiel	<b>Profil :</b> Chef de projet et Directeur de Projet client ou grand compte
<b>Pédagogie :</b> Théorie 50 % vs Pratique 50 %	<b>Evaluation :</b> Mises en situations   Quiz en fin de formation
<b>Langue :</b> Dispensé en français ou en anglais	<b>Tarif :</b> 3 000 €HT pour un groupe de 12 personnes maximum (hors frais de vie)

*Cette formation des Chefs de projet et Directeurs de projet Client et Grand Compte a pour objectif la prise en compte des enjeux relationnels lors de la mise en œuvre des projets, et plus particulièrement leur rôle de conseil auprès de leurs clients. Le chef de projet ne travaille pas dans sa bulle, il est un acteur essentiel de la représentation de l'entreprise auprès de son client. Dans une dynamique de services auprès de son client, le chef de projet doit lui apporter des solutions lors de l'exécution de son projet. Cette relation permet de répondre à l'ensemble des besoins du client, d'accroître sa satisfaction et d'améliorer les performances financières du projet.*

## OBJECTIFS

- Évaluer les intérêts, les besoins et les attentes des clients entreprise ou grand compte
- Prendre en compte les spécificités et la diversité des interlocuteurs dans le cas d'un client entreprise, ou dans le cas d'un grand compte
- Donner les clés d'une relation client optimisée
- Savoir respecter les termes du contrat
- Établir une relation de confiance basée sur la compréhension mutuelle et une bonne communication
- Adopter une posture de conseil destinée à anticiper des besoins additionnels en termes de produits ou services
- Instaurer un véritable partenariat

## Les atouts de d<sup>2</sup>X Expertise

- Des intervenants expérimentés et consultant en management de projet
- Une pédagogie orientée vers l'action et le feedback
- Des outils issus directement de nos missions de conseil

## Prérequis

Être concerné par un projet en tant que partie prenante ou Chef de projet.



# Programme de formation

## INTRODUCTION

- Identification des parties prenantes client et de leurs attentes
- Client entreprise, grand compte, l'environnement du projet interne et externe
- Les attentes du client : exprimées, implicites ou cachées
- Le contrat, un cadre de référence

## LA POSTURE DE CONSEIL

- Être orienté solutions et services
- Anticiper les changements
- Adopter une posture de conseil pour proposer des solutions complémentaires, afin d'améliorer les performances du projet et la satisfaction du client
- Le Chef de Projet, un profil de stratégie
- Les 3 « S » du négociateur : des compétences à adopter par le Chef de Projets

## FAIRE VALOIR LE SAVOIR-FAIRE DE L'ENTREPRISE AUPRÈS DU CLIENT

- Améliorer l'impact des présentations commerciales du Chef de Projet
- Valoriser la solution en interne comme en externe
- Développer et maintenir une image positive
- Maîtriser les techniques de communication afin de mieux transmettre son message
- S'adapter à son client, et mettre en avant les services proposés

## ÉTABLIR UNE RELATION DE PARTENARIAT AVEC LE CLIENT

- Sortir de la relation client-fournisseur
- Établir un lien de confiance avec ses interlocuteurs
- Instaurer le gagnant-gagnant
- Fidéliser par l'approche solutions