

Opleiding : Beheer klantrelaties als onderdeel van je projecten

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. RLP

Prijs : 1370 € V.B.



4,5 / 5

Projecten worden over het algemeen omkaderd door contracten, maar klanten uiten vaak eisen die verder gaan dan de afspraken. Het doel van deze training is om klantgerichte werkwijzen te ontwikkelen in de verschillende fasen van het project, om zo het raamwerk van de relatie te behouden en nieuwe eisen te contractualiseren.



Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ Ondersteunen van klantverzoeken in projecten
- ✓ De juiste contractuele reflexen ontwikkelen
- ✓ Een win-winrelatie opbouwen
- ✓ Beheers de gouden regels van klantrelaties

Doelgroep

Projectdirecteuren, technisch directeuren, projectmanagers, consultants.

Voorafgaande vereisten

Goede basiskennis van projectmanagement. Ervaring met teammanagement gewenst.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Theoretische input, praktisch werk, rollenspel...

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Projectdirecteuren, technisch directeuren, projectmanagers, consultants.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Goede basiskennis van projectmanagement. Ervaring met teammanagement gewenst.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...

De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 Inspiratie halen uit de commerciële relatie om je communicatie aan te passen

- Gebruik het concept van merkimago.
- Verantwoordelijk zijn voor de communicatie over het project.
- Communicatiemiddelen gebruiken in klantrelaties.
- De klant begrijpen en tegelijkertijd de relatie beschermen.

Oefening

Oefeningen over communicatie en klantenrelaties.

2 Verplichtingen nakomen

- Inzicht in klanttevredenheid binnen een contractueel kader.
- De uitdagingen en risico's van transparantie identificeren en de grenzen ervan bepalen.
- Identificeer wanneer aanvragen overlopen of afglijden.
- Relatiestrategieën implementeren.
- Wissel intuïtieve en gecontroleerde communicatie af.

Casestudy

Analyse gebaseerd op casestudy's van deelnemers.

3 Scheid het verzoek van de bestelling

- De urgentie van de klant beheren.
- Maak onderscheid tussen urgentie en haast.
- De effecten van druk of manipulatie detecteren.
- Gebruik strategieën: vragen stellen/herformuleren en luisteren.

Rollenspel

Simulaties gebaseerd op echte gevallen. Zelfdiagnose van levensposities en win-win-uitwisselingen.

4 De impact en uitdagingen van de nieuwe vraag analyseren

- Identificeer de behoeften en prioriteiten van de klant.
- Geef de klant zichtbaarheid en blijf bij de kosten.
- Blijf positief en geef redenen voor weigering.
- Eventuele aanvullende verzoeken contractueel vastleggen.

Praktisch werk

Workshops over het nemen van een stap terug, het behandelen en contractualiseren van verschillende klantverzoeken.

5 Veranderingen beheren in een kort tijdsbestek

- Evalueer en bereken de nieuwe werklust.
- De planning opstellen en deadlines integreren.
- Onderhandel of heronderhandel over de service.
- Koppel een lading aan een deadline en een planning.

Rollenspel

Analyse en rollenspel op basis van casestudy's van deelnemers.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

6 Een verzoek weigeren en klantrelaties onderhouden

- Evalueer de werkelijke kosten van een positieve reactie.
- De echte risico's van weigering meten.
- Druk je weigering weloverwogen uit.
- Onderhandel op basis van de behoeften van de klant.
- Je emoties en die van de klant beheersen.

Rollenspel

Zelfbeoordeling van assertiviteit. Simulaties over communiceren met weigering.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 4 juni, 13 aug., 12 okt., 30 nov.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 4 juni, 13 aug., 12 okt., 30 nov.