

Formation : Gérer la relation client dans le cadre de ses projets

Cours pratique - 2j - 14h00 - Réf. RLP

Prix : 1610 € H.T.

★★★★☆ 4,5 / 5

Blended

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 pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ 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 concerné

Directeurs de projet, directeurs techniques, chefs de projets, consultants.

Prérequis

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

Vérifiez que vous avez les prérequis nécessaires pour profiter pleinement de cette formation en faisant [ce test](#).

Méthodes et moyens pédagogiques

Travaux pratiques

Apports théoriques, travaux pratiques, mises en situation...

PARTICIPANTS

Directeurs de projet, directeurs techniques, chefs de projets, consultants.

PRÉREQUIS

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

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

1 S'inspirer de la relation commerciale pour adapter sa communication

- Utiliser le concept de l'image de marque.
- Être 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.

2 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.

3 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.

4 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.

Travaux pratiques

Ateliers sur la prise de recul, le traitement et la contractualisation des différentes demandes clients.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

5 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.

6 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.

Options

Blended : 105 € HT

Approfondissez les connaissances acquises en formation grâce aux modules e-learning de notre [Chaîne e-learning gestion de projet](#). Un apprentissage flexible et complet, à suivre à votre rythme dès le premier jour de votre présentiel.

Solutions de financement

Plusieurs solutions existent pour financer votre formation et dépendent de votre situation professionnelle.

Découvrez-les sur notre page [Comment financer sa formation](#) ou [contactez votre conseiller formation](#).

Horaires

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

Les participants sont accueillis à partir de 8h45. Les pauses et déjeuners sont offerts.

Pour les formations de 4 ou 5 jours, quelle que soit la modalité, les sessions se terminent à 16h le dernier jour.

Dates et lieux

CLASSE À DISTANCE

2026 : 9 avr., 4 juin, 13 août, 12 oct., 30 nov.

LYON

2026 : 4 juin, 13 août, 12 oct.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 4 juin, 13 août, 12 oct., 30 nov.

NANTES

2026 : 4 juin, 13 août, 30 nov.