

Relation client dans les projets

Code : A168

En présentiel :

Durée : 2 jours

Prix : 990 € HT

Lieu : Paris

Liste des dates :

19 au 20 janvier

12 au 13 avril

23 au 24 août

02 au 03 novembre

Public concerné :

Chef de projet,
directeur de projet,
AMOA, AMOE,
contributeur ...

Intervenants :

Spécialiste du
management de projet
et de la relation client

réquis :

**Techniques
d'animation :**

Alternance de théorie
et de pratique.
Retour d'expériences.
Mises en situation.
Etudes de cas.
Entraînements.
Mise à disposition
d'outils.
Simulation de projet.

Objectifs :

Pratiquer l'orientation client dans toutes les phases du projet
Modifier ses pratiques au quotidien pour tisser des relations porteuses de
valeur pour le client et pour l'entreprise
Gagner sur les délais et les coûts en optimisant la relation client

Programme :

Les enjeux de la relation client en projet

- ✓ Enjeux immédiats et long terme
- ✓ Les deux dimensions à surveiller :
 - Le produit attendu, sa conformité à la demande et son aptitude à l'emploi dans les conditions du client ;
 - Le processus par lequel le produit sera délivré, et ainsi l'assurance donnée en permanence au client que tout est maîtrisé

Les spécificités de la relation client dans les projets

- ✓ La relation client peut avoir une fin
- ✓ Le projet s'élabore progressivement tout au long de son déroulement :
 - Le client doit s'approprier les résultats intermédiaires du projet ;
 - L'équipe projet doit rester en permanence adaptable.
- ✓ L'étendue des clients : les clients internes, le ou les clients externes
- ✓ Formaliser et structurer les points de contact avec le client

Modifier ses comportements de chef de projet

- ✓ Se mettre à la place du client
- ✓ Se mettre au niveau de communication du client :
 - La pédagogie du projet ;
 - La coproduction pour préparer la validation finale.
- ✓ Préparer les avenants et la fidélisation dès le début du projet

Insuffler l'esprit client dans l'équipe projet

- ✓ Communiquer vers toutes les parties prenantes
- ✓ Décrire et incarner les attitudes attendues face aux clients du projet
- ✓ Faire vivre à l'équipe projet des situations client, avec ou sans les clients
- ✓ Organiser des feed-back internes sur les interactions passées avec les clients, pour progresser collectivement au sein de l'équipe

Gagner la confiance éternelle du client

- ✓ Faire preuve de son courage dans les moments difficiles :
 - Prendre les décisions difficiles ;
 - Vivre le bon niveau de transparence ;
 - Adopter un esprit positif ;
 - Mettre en œuvre une démarche orientée solution.
- ✓ Valoriser les actions critiques à l'origine des succès et des risques