

Formation GP-03 – Le chef de projet en relation client – Etre à l'écoute du client et rester dans le cadre du contrat



Responsable de projet
Personne technique
en interaction client



Aucun prérequis



Intra-entreprise présentiel

7 heures (1 journée)

1 450 € HT / groupe (4 à 8 pers.)*

Contenu et durée
adaptés à vos besoins

Individuel présentiel

1 200 € HT *

(tarif sur la base de 6 heures)

Contenu et durée
adaptés à vos besoins

*Frais de déplacement en sus
en fonction du lieu



Etablir une relation de partenariat durable
et gérer les situations difficiles en coopération avec le client

« Parce que satisfaire le client et les intérêts de l'entreprise
peut apparaître paradoxal »

Objectifs pédagogiques

- Gérer la relation client dans la coopération et la préservation des intérêts de l'entreprise
- Aborder les situations délicates dans la compréhension des besoins du client et le respect de son propre périmètre de décision

Compétences visées

- Communiquer de manière professionnelle et dans le langage du client
- Gérer une demande client qui sort du cadre prévu ou du contrat
- Annoncer une mauvaise nouvelle au client
- Accueillir et gérer un mécontentement client
- Négocier avec le client pour arriver à une issue positive pour chaque partie

Programme

Gérer la relation client dans les situations délicates

Les fondamentaux de la relation client

Annoncer une mauvaise nouvelle : écouter, proposer, négocier

Valoriser l'offre technique, parler dans le langage client

Gérer une demande client qui sort du contrat

Accueillir un mécontentement et rebondir

Les plus de l'intervention

Apport du processus de négociation et d'outils de communication.

Mises en situation sur des scénarii apportés par l'animateur

Travail sur les situations des participants

Travail en groupe et échange de pratiques



Evaluation des acquis

En fin de formation sous forme de questionnaire



[Marc Vilcot](#) (cliquer sur le lien pour accéder au CV du formateur)

Renseignements et inscription :
contact@com-hom.com

Coordonnées des consultants :
www.com-hom.com

