



2 jours
Paris
5 à 10 participants

> Le management de la relation client

Objectifs

- Maîtriser les outils et techniques de négociation,
- Adapter sa relation à l'interlocuteur et à la situation...

Programme

Le rôle de l'ingénieur d'affaires face au client

- Conseiller, coordinateur, partenaire : de la difficulté de la triple casquette
- L'ingénieur d'affaires à l'interface des " partenaires " du projet (client, hiérarchie, services, prestataires, équipe)
- Les principes d'une relation contractuelle

Adapter son mode de communication client dans le projet

- Les clés d'une communication efficace, les cadres de référence, l'empathie et le questionnement
- Passer d'une communication intuitive à une communication professionnelle

Entretenir de bonnes relations et faire avancer le partenariat client dans le projet

- Flux d'informations, points d'arrêt, échanges de données, traçabilité des évolutions...
- Savoir s'entendre avec son client : aspects techniques et aspects humains de la relation, information, fonctionnement en partenariat
- S'autoriser des droits tout en respectant ceux des autres

Réussir les moments de négociation

- Créer des scénarii de relation qui intègrent un avantage pour les deux parties
- Savoir dissocier les demandes des commandes, et y répondre de manière adéquate
- Se fixer des limites et adapter sa réponse dans un objectif d'influence positive

Traiter les situations délicates

- Les objections ; savoir dire non, savoir recevoir la critique efficacement
- Demander des évolutions, des compléments, des décalages de planning ; respect d'engagements
- Gérer les désaccords, la mauvaise foi ou la manipulation...

Méthodes pédagogiques

Reprise des fondamentaux d'une relation client saine et efficace, au travers de cas pratiques et d'exercices divers. Témoignages des participants

A l'issue du stage, chacun connaît les ressorts d'un bon pilotage client dans le projet, ses axes de progrès et dispose d'outils concrets pour s'améliorer.