Développer une relation client solide et durable

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.

COURS PRATIQUE
de 2 à 3 jours

PRIX 2026/27
À partir de **1 690 € HT**

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES	Démonstrations en direct, ateliers pratiques, études de cas en lien avec les situations réelles des participants.
PARTICIPANTS	Directeurs de projet, directeurs techniques, chefs de projets, consultants.
COMPÉTENCES DU FORMATEUR	Les intervenants sont des professionnels expérimentés, alliant expertise terrain et maîtrise des pratiques pédagogiques. Ils accompagnent régulièrement des équipes en entreprise et adaptent leurs interventions aux réalités opérationnelles des participants. Leur approche repose sur le partage d'expérience, des cas concrets et une forte orientation résultats.
MODALITÉS D'ÉVALUATION	L'acquisition des compétences est appréciée tout au long du parcours à travers des mises en situation, des exercices pratiques et des échanges avec le formateur. Un positionnement en début de formation permet d'identifier les attentes, tandis qu'un bilan en fin de parcours vient mesurer les progrès réalisés et les axes de développement.
MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES	La formation s'appuie sur une pédagogie active, centrée sur l'expérience des participants et l'application concrète des concepts abordés. Les séquences alternent apports ciblés, mises en pratique, études de cas et échanges collectifs. Les participants sont régulièrement sollicités pour analyser leurs propres situations professionnelles et expérimenter de nouvelles approches. L'ensemble du dispositif favorise l'implication, l'interaction et le transfert des acquis en situation de travail. En cas de problème de connexion pour vos formations à distance, merci de contacter votre référent M. Galdemar : baptistegaldemar@formeaformation.com
MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS	L'inscription doit être finalisée au plus tard 24 heures avant le début de la formation. La formation est accessible pendant une durée de deux mois à compter de l'inscription du candidat.
ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez directement M. Galdemar, référent handicap, à l'adresse suivante contact@formeaformation.com pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité. En cas de problème technique, veuillez contacter M. Galdemar au 06 86 75 86 50.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, l'apprenant 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

LE PROGRAMME

1

Comprendre les attentes réelles des clients

- Identifier les attentes explicites et implicites
- Comprendre les émotions et perceptions du client
- Analyser les écarts entre service attendu et service perçu
- Se positionner dans la relation client dès le premier contact

Mise en situation : Analyse de situations vécues par les participants ; identification des attentes cachées d'un client ; décryptage des comportements clients.

2

Entrer dans une relation client efficace

- Adapter sa posture dès les premiers échanges
- Créer un climat de confiance rapidement
- Ajuster sa communication selon le profil du client
- Gérer les premières incompréhensions

Mise en situation : Simulation de premiers échanges client ; travail sur la posture et l'impact relationnel ; analyse des erreurs fréquentes.

3

Gérer les situations sensibles

- Faire face à un client insatisfait ou exigeant
- Gérer les tensions sans détériorer la relation
- Réagir face à des demandes imprévues
- Garder le contrôle dans des échanges difficiles

Mise en situation : Simulation de gestion de client difficile ; mise en situation de conflit client ; analyse des réactions et ajustements.

4

Adapter sa communication en continu

- Comprendre les différents styles de communication
- Adapter son discours selon le contexte
- Éviter les incompréhensions et malentendus
- Maintenir une relation fluide dans le temps

Mise en situation : Exercices d'adaptation de communication ; jeux de rôle avec profils clients variés ; analyse des interactions.

5

Construire une relation durable

- Créer une relation de confiance sur le long terme
- Anticiper les attentes du client
- Valoriser l'expérience client
- Fidéliser sans approche commerciale agressive

Mise en situation : Construction d'un parcours client ; analyse d'expériences clients réussies ; identification des leviers de fidélisation.

6

Prendre du recul et améliorer sa pratique

- Analyser ses propres pratiques relationnelles
- Identifier ses points forts et axes d'amélioration
- Ajuster sa posture en fonction des situations
- S'inscrire dans une amélioration continue

Mise en situation : Auto-diagnostic de sa posture relationnelle ; analyse de cas concrets ; plan d'amélioration individuel.