

GP-03 – Pilote de Projet en relation client – Se mettre en focale client et rester dans le cadre du contrat

Personnes concernées

Responsable de projet

Personne technique
en interaction client

Prérequis

Niveau B1
en langue française,
référentiel européen
CECRL

Intra-Entreprise

Tarif du cursus :

1 360 € HT
par groupe de 4 à 8 pers.

Dates :

A votre convenance

Lieu

Lieu à votre convenance
Frais de déplacement en
fonction du lieu
d'intervention



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

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

Programme :

J1 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
Gérer les situations en-dehors de son périmètre de décision
Accueillir un mécontentement et rebondir

Moyens pédagogiques :

Apport du processus de négociation et d'outils de communication.
Mises en situation sur des scénarii apportés par l'animateur et des contextes vécus par les participants.
Pratiquer l'écoute active en situation de relation client
Travail en groupe et échange de pratiques.

Evaluation des acquis en fin de session sous forme de questionnaire

Formateurs : [Françoise Baland](#) OU [Marc Vilcot](#) (cliquer sur le lien pour accéder au CV du formateur)



Renseignements et inscription :
contact@com-hom.com
www.com-hom.com

Coordonnées des consultants :
www.com-hom.com/societe/contact/