Maîtriser les méthodes et outils de la gestion de projet

Piloter la relation client dans les projets complexes

2 jours (14h00) | 4,6/5 | GP-8952278 | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Tarif : 1 650 € ht

Formations Compétences Métier › Gestion de projets › Maîtriser les méthodes et outils de la gestion de projet

Document mis à jour le 13/11/2026

Objectifs de formation

- Structurer et piloter la relation client tout au long du projet, en clarifiant les attentes et les engagements.
- Communiquer efficacement avec les parties prenantes, afin d'éviter les incompréhensions et de sécuriser la relation.
- Gérer les situations sensibles et les tensions client, pour maintenir la confiance et garantir la réussite du projet.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Équipe pédagogique :
Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :
Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.
En fin de formation, un retour d'expériences à distance est organisé, via un dispositif de classe virtuelle, pour un feedback à froid et des échanges sur les pratiques depuis la fin du présentiel.

Ressources pédagogiques :
Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur notre plateforme.

Prérequis

Avoir une expérience de chef de projet ou avoir suivi "Les clés du management de projet"

Public concerné

Toute personne en charge d'un projet (chefs de projet, responsables de projet, directeur de projet...) devant gérer la relation avec le client.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2I Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Comprendre son rôle de chef de projet dans la relation client

- Définir le rôle du chef de projet face au client
- Prendre conscience des enjeux d'une bonne gestion de la relation avec le client
- Décrire les différents types de contrats et leur impact sur la relation avec le client
- Rassurer le client sur sa maîtrise totale du projet
- Les dimensions clés du projet à monitorer dans la relation client : conformité et processus de livraison
- Transmettre à son équipe projet une culture de la relation client

Partage d'expériences : les bonnes pratiques et difficultés dans la relation client

Mise en situation : partage d'un feedback client avec son équipe pour l'intégrer dans la relation

Adapter sa communication : créer et maintenir une relation de confiance

- Formaliser la communication avec le client tout au long du projet
- Comprendre que la satisfaction client repose sur une communication permanente, professionnelle et factuelle
- Donner de la visibilité au client sur les aspects critiques du projet pour gagner sa confiance
- Définir le niveau de transparence dans la relation avec son client
- Adapter sa communication à son client et à ses attentes
- Sortir de son expertise et éviter le jargon professionnel pour faire preuve de pédagogie

Exercice d'application : cartographie des moments clés de la relation client dans un projet

Mise en situation : élaboration de son plan de communication client sur un projet en cours, formalisation et préparation des rendez-vous avec son client

Maintenir une communication positive en toute situation

Réussir ses négociations avec le client

- Comprendre les techniques de négociation
- Mettre en œuvre des scénarios gagnant-gagnant
- Définir les limites des négociations avec son client
- Exprimer son refus (mesurer les risques d'un refus et oser l'exprimer avec considération)
- Gérer ses émotions et celles du client

Jeu de rôles : négociation contractuelle entre deux groupes client / fournisseur

Gérer les situations conflictuelles ou délicates

- Recevoir les critiques et traiter les objections
- Annoncer une mauvaise nouvelle : décalage planning, non-respect des engagements vendus, demande de modification...
- Gérer les désaccords, la manipulation et la mauvaise foi
- Adopter une posture positive face au client

Mise en situation : gestion d'une situation de désaccord sur la qualité du livrable

Sécuriser et développer la relation client dans la durée

- Capitaliser sur les retours d'expérience et les moments clés du projet
- Structurer un pilotage de la relation client (indicateurs, feedback, points de vigilance)
- Anticiper les risques relationnels et prévenir les situations de rupture
- Développer une relation de confiance et de partenariat durable

Exercice : à partir d'un projet ayant connu des tensions client, les participants identifient les risques relationnels et définissent des actions pour sécuriser durablement la relation.

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

Évaluation en 3 phases :

Pendant la formation : un bilan journalier effectué par l'intervenant

À chaud : à la fin de la formation, un bilan qualité pour mesurer l'atteinte des objectifs

À froid : à J + 3 mois, une évaluation du transfert des acquis en situation professionnelle

Accessibilité de la formation

pagebreakavoidchecked="true";

Le groupe M2I s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil des personnes sont consultables sur la page Accueil Handicap

Modalités et délais d'accès à la formation

pagebreakavoidchecked="true";

Les formations M2I sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme.
Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation.
Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 12 jours ouvrés.