

Programme de Formation

GERER LA RELATION CLIENTS ET ADOPTER LES BONS REFLEXES

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Chargé d'affaires, Chefs de projet, Fournisseurs et sous-traitants, commercial



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les spécificités de la relation client et les déclencheurs de tension ou de conflit
- Identifier et gérer leurs propres réactions face aux situations difficiles, maîtriser l'émotionnel
- Adopter une communication adaptée pour apaiser la situation
- Mettre en œuvre des techniques de résolution de conflit et de la négociation « gagnant-gagnant » tous en préservant la relation client
- Prévenir les conflits et bâtir des pratiques durables pour la relation client dans le cadre d'un chantier ou projet



Description

I – Le contexte de la relation client et les sources de tension

- Particularités du secteur : interlocuteurs multiples (maître d'ouvrage, maître d'œuvre, sous-traitants, clients), contraintes chantier, aléas, urgents
- Les principaux déclencheurs de conflit ou frustration : délais, qualité, sécurité, coût, communication, imprévus
- **Impact d'une mauvaise gestion de la relation client sur le projet, la réputation, les coûts**

II – Se connaître et gérer ses réactions

- Identifier ses propres attitudes en situation de tension (réactivité, retrait, agressivité, etc.)
- Gestion des émotions et du stress : reconnaître ses déclencheurs, techniques de mise à distance, posture assertive
- Mise en situation rapide : exemple concret « client mécontent sur chantier » et réaction personnelle

III – Communication efficace avec le client / interlocuteur difficile

- Accueil, attitude, langage verbal et non verbal
- Techniques d'écoute active, questionnement, reformulation pour comprendre attentes, besoins et frustrations
- Identifier les types de clients ou interlocuteurs difficiles et adapter sa posture

IV – Résolution de la situation difficile et négociation

- Repérer les signes avant-coureurs d'un conflit et intervenir tôt
- Techniques de désamorçage : dissocier faits et émotions, reformuler, proposer des solutions
- Méthodes de traitement : par exemple la méthode DESC ou autre cadre structuré
- Adopter une négociation gagnant-gagnant tout en préservant la relation client



- Mise en situation chantier / relation client : étude de cas, travail en groupes, restitution

V – Prévention et bonnes pratiques pérennes

- Établir des pratiques de relation client et de suivi adaptées aux chantiers
- Identifier les pièges fréquents : non-communication, promesses non tenues, malentendus de planning
- Capitaliser sur les retours d'expérience, créer des contrats relationnels clairs avec le client ou les intervenants (ex : délais, actions correctives, communication)
- Atelier pratique en binôme : élaboration d'un mini-plan d'action individuel



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Alternance de méthode expositive et démonstrative
- Mise en situation (active), temps de réflexivité, questions/réponses, application, démonstration.



Moyens et supports pédagogiques

- Support vidéo, autoformation sur plateforme informatique; Diaporama;
- Livret de formation;
- QCM.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Évaluation de la progression pédagogique, formalisation des axes de travaux personnels, remise des supports pédagogiques et fiches outils
- Remise d'une attestation de formation



Informations sur l'admission

Cette formation ne nécessite **aucun prérequis de diplôme**. Une expérience professionnelle en lien avec la thématique est recommandée pour optimiser l'apprentissage.

Pour toute question sur les conditions d'admission, contactez notre équipe :

07 52 64 73 30 — [✉ contact@clem-formation.fr](mailto:contact@clem-formation.fr)



Informations sur l'accessibilité

CLEM CERTIFICATION s'engage pour l'**accessibilité des formations aux personnes en situation de handicap**. Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Un **référent handicap** est disponible pour étudier avec vous les aménagements nécessaires.

07 52 64 73 30 — [✉ contact@clem-formation.fr](mailto:contact@clem-formation.fr)