

Formation Professionnelle « Gérer les clients : une relation gagnant - gagnant »

Public visé : Architectes, Maîtres d'œuvre, Constructeurs

Pré-requis : Aucun

Objectifs :

- Mettre en valeur son projet et convaincre
- Adapter sa communication en fonction du type de client
- Gérer les négociations et confronter le client à la réalité
- Canaliser son client, apprendre à dire « non »

Programme :

JOUR 1 :

1. Maîtriser les codes de la communication

- Les bases de la communication
- Fixer les règles du jeu des relations
- Etablir des relations saines

2. Faisabilité du projet : cibler son client et ses attentes

- Cerner le contexte et creuser les enjeux du projet
- Méthodologie pour bien cibler les attentes du client et qualifier le projet
- Connaître les techniques pour obtenir le budget réel alloué au projet
- Décoder les attitudes du client pour mieux comprendre ses motivations conscientes et inconscientes
- Expliquer les différentes phases du projet (ESQ, APS, APD, PRO...)

JOUR 2 :

3. Phase Projet : gérer sa relation avec le client

- Présenter son projet et valider l'ensemble des composants avec le client
- Confronter le client à la réalité
- Méthodes pour aborder le budget
- Maîtriser les techniques de la négociation
- Canaliser le client et gérer les objections
- Apprendre à dire « non »
- Obtenir des concessions et/ou contrepartie

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques : présentation Powerpoint, photos
- Etudes de cas concrets
- Mise en situation

Moyens d'évaluation :

Une évaluation des connaissances est réalisée à partir des études de cas.

Moyens Techniques :

Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur

Formateur :

Xavier OBERTHUR : gérant de la société TMP conseil spécialisée dans le développement commercial, le management et la stratégie d'entreprise. Il assure des formations et prestations de coaching. Il a exercé des postes en développement commercial.

Informations pratiques :

Lieu *: Centre de formation TY eco²- Zone Artisanale de la Touche - 35890 BOURG DES COMPTES

Durée : 14 h (2 jours)

Tarifs : 700€ HT et 840€ TTC

* Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre une formation, n'hésitez pas à nous prévenir afin que nous prenions les mesures nécessaires.