

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.



« Ce label est décerné par la Branche architecture. Les conditions de prise en charge de cette action de formation labellisée sont décidées par la CPNEFP des entreprises d'architecture et mises en œuvre par l'OPCO des Entreprises de Proximité (OPCO EP) »