



Maîtriser la Relation Client pour les ingénieurs

Les apports de cette formation

- Cette formation vise à **donner les clés d'une relation client réussie** à des ingénieurs impliqués dans une relation d'avant-vente, contractuelle ou autre avec un client.
- Le contenu de la formation est structuré pour s'adapter aux spécificités des activités du participant et de ses parties prenantes
- La durée de 2 jours permet de faciliter le changement culturel et l'acquisition des bonnes pratiques

Les objectifs pédagogiques

Appréhender, par le biais d'une pratique en équipe, les bonnes pratiques permettant de garder la maîtrise d'un projet :

- Gérer la relation client et être à son écoute
- Construire une relation de coopération gagnant-gagnant
- Développer une culture et des attitudes de service
- Savoir établir un lien de confiance rapide et durable
- Identifier les signes de la dégradation de la relation client et savoir rétablir cette confiance : Résoudre les conflits
- Savoir développer une argumentation face au client

Les modalités pédagogiques

La formation alterne séquences théoriques (~20%) et mise en application (~80%) en sous-groupes de 4 à 6 participants sur des cas pratiques, facilitant l'acquisition des méthodologies opérationnelles.

A chaque étape, les équipes s'entraînent aux meilleures pratiques de la relation client afin d'être complètement au service de son client.

La formation facilite aussi le partage d'expérience entre participants

Public concerné

Cette formation est particulièrement adaptée à des ingénieurs impliqués dans des projets et devant gérer une relation client, qu'elle soit en phase d'avant-vente, d'appel d'offre ou de contrat en cours d'exécution.

Au-delà des équipes projets et ingénieries, cette formation est aussi parfaitement adaptée aux autres acteurs et Fonctions de l'entreprise : Finance, Juridique...

Formation intra-entreprise

Durée : 2 Jours

Présentiel

Personnalisation possible

Langue : Français ou Anglais

Pré requis : aucun

Recommandations :
aucune

Délais d'accès : 2 semaines

Délais de mise en œuvre :
En fonction de l'analyse des besoins du client

Evaluation :

Auto-évaluation des acquis
en entrée de formation
Formulaire auto-positionnement
en sortie de formation

**Méthodes mobilisées pour
l'animation :**

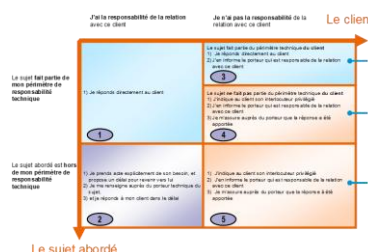
En plénière et sous-groupes, mise en situation
autour d'un cas fil rouge

6 à 14 participants

Accessibilité handicap :

Oui, nous contacter sur les moyens
envisageables

Tarifs : nous consulter



SETEC IPMC

Immeuble Central Seine
42/52 Quai de la Rapée

75012 PARIS

Tél. +33 1 82 51 43 00

formation@ipmc.setec.fr

Programme

Introduction

- Eveil pédagogique en stimulant les échanges et retours d'expériences entre les participants sur la relation client

Découvrir les fondamentaux de l'orientation « Service » dans la relation client

- Découvrir la notion de Service et de Service Client
- Expliciter les pratiques gagnantes d'un service d'excellence
- Comparer avec des situations vécues

Se donner une méthode pour traiter la relation client / fournisseur

- Identifier les bonnes pratiques à travers le poster des attentes client : le digramme de Kano
- Identifier les 3 composantes du service
- Les notions de service principal et de services associés

Utiliser intensément l'écoute active

- Appliquer les principes de l'écoute active pour maîtriser la compréhension mutuelle
- Appliquer les principes de l'écoute active sur un exemple concret

Rappel et situations difficiles

- Faire le bilan des bonnes pratiques acquises et les comparer à des situations difficiles vécues par les participants

Partager les règles d'or de la relation client

- S'approprier le modèle de performance de la satisfaction client
- Identifier et partager les règles d'or d'une relation réussie
- Appliquer la méthode pour traiter un cas pratique

Identifier et Résoudre un conflit

- Prendre conscience de la dégradation de la relation
- Se donner une méthode de résolution des conflits
- Application d'une méthode à un cas concret où les participants sont mis en situation

Construire une communication convaincante et répondre aux objections et conclusion de la formation

- Traiter les différents types d'objections
- Bilan et conclusion de la formation.



SETEC IPMC

Immeuble Central Seine

42/52 Quai de la Rapée

75012 PARIS

Tél. +33 1 82 51 43 00

formation@ipmc.setec.fr

Chiffres clés

Plus de **20 000 participants** dans le monde entier depuis près de **20 ans**.

Pour **90%** des participants (*), la progression pédagogique de nos formations est adaptée à leur besoin.

97% des participants (*) considèrent que nos formateurs savent transmettre leur connaissance et leur expertise grâce à leur parcours professionnels,

Nos formations répondent aux objectifs (**) de **93%** des participants (*)

(*) période Janvier 2025 – Décembre 2025

(**) utilité du contenu pour progresser et satisfaction globale de la formation