

Gérer la Relation Client dans les Projets

Lien : https://maroc-performance.com/formation/gerer-la-relation-client-dans-les-projets

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MRL248

CATÉGORIE
Gestion et Animation de l'Equipe Projet

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Maîtriser sa communication dans le cadre de la gestion et du pilotage d'un projet
- Construire une communication projet adaptée à ses différents interlocuteurs
- Gagner en efficacité avec le management visuel
- Gérer les situations difficiles avec le client

POUR QUI ?

- Chef de projet
- Acteur projet
- Directeur de projet en situation de communication avec les parties prenantes du projet



Programme détaillé

1 / Connaître les fondamentaux de la communication en mode projet

- Définir les termes de "projet" et "communication"
- Identifier les différents types et modèles de communication
- Mesurer le poids de la communication dans un projet

2 / Définir une stratégie de communication

- Cartographier les acteurs et parties prenantes
- Analyser les parties prenantes : attentes, motivations, influence sur le projet
- Adapter sa communication à l'influence des parties prenantes
- Adopter les clés d'une communication efficace : prise de contact, synchronisation, écoute active, questionnement
- Les formules à privilégier, les mots et expressions à éviter

3 / Définir un plan de communication du projet

- Exemples de plans de communication
- Définir ses objectifs
- Identifier ses cibles de communication
- Définir les messages à diffuser
- Identifier les outils de communication essentiels

4 / Utiliser le management visuel pour mieux communiquer

- La project-room / l'Obeya

Maroc Performance

- Les cartes heuristiques
- Le Visual planning

5 / Gérer les situations à risques

- Savoir communiquer une alerte, une mauvaise nouvelle, négocier un délai
- Savoir recevoir les objections et les critiques du client
- Gérer les désaccords, la mauvaise foi ou la manipulation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

10 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Document généré le 18/11/2026 — Réf : MRL248
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance