

Focus 3h : Comment annoncer un retard sans perdre la confiance du client ?

0,5 jour (3 heures)

Initiation

Classe à distance

à partir de

410 € HT par personne (TVA en vigueur)

Contenu mis à jour le 25/09/2026. Document téléchargé le 07/10/2026.

Même lorsqu'il est parfaitement maîtrisé, un projet peut connaître des imprévus entraînant un retard. Le véritable enjeu n'est alors plus uniquement le délai, mais la manière dont cette information est communiquée au client. Une annonce maladroite peut fragiliser durablement la relation de confiance.

Ce Focus vous aide à préparer une communication transparente, professionnelle et orientée vers les solutions afin de préserver la qualité de la relation client.

Pendant ces 3 heures, vous découvrirez :

- Une méthode immédiatement applicable.
- Un entraînement sur des situations proches du terrain.
- Un outil reconnu pour conduire un échange difficile.

Si vous souhaitez renforcer durablement vos compétences dans la gestion de la relation client en mode projet, découvrez notre formation [Piloter la relation client dans les projets](#).

Objectifs

- Préparer l'annonce d'un retard de manière professionnelle.
- Préserver la confiance du client grâce à une communication adaptée.

[Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.](#)

À qui s'adresse cette formation ?

Chefs de projets confirmés ou occasionnels.

Prérequis

Aucun.

Programme

1 Pendant votre formation

Focus 3h : Comment annoncer un retard sans perdre la confiance du client ?

Préparer une communication constructive

- Identifier les attentes du client.
- Structurer les informations essentielles.
- Anticiper les réactions possibles.
- Préparer des solutions alternatives.

Annoncer le retard grâce à la méthode DESC

- Décrire les faits avec objectivité.
- Exprimer les conséquences du retard.
- Présenter une solution réaliste.
- Conclure sur des engagements concrets.

Outil : La méthode DESC

Une méthode de communication assertive qui permet d'aborder une situation délicate avec objectivité, de préserver la relation et de rechercher une solution commune.

Financement

Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles via les OPCO (Opérateurs de Compétences), organismes agréés par le ministère du Travail dont le rôle est d'accompagner, collecter et gérer les contributions des entreprises au titre du financement de la formation professionnelle.

Pour plus d'information, une équipe de gestionnaires SKOLAE Formation spécialisée vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative.

[Nous contacter pour en savoir plus →](#)

Modalités pédagogiques

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Pédagogie participative mettant l'apprenant au cœur de l'apprentissage. Utilisation de techniques ludo-pédagogiques pour une meilleure appropriation. Ancrage facilité par une évaluation continue des connaissances au moyen d'outils digitaux et/ou de cas pratiques.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur notre plateforme.

[Accessibilité aux personnes en situation de handicap](#)

Sessions

À distance

Le 25 novembre 2026

Le 10 février 2027

Le 12 mai 2027

Le 7 juillet 2027

Le 6 octobre 2027

Le 8 décembre 2027