

# Piloter la relation client dans les projets complexes

Gérer les attentes, sécuriser la relation et garantir la réussite des projets

2 jours (14 heures)

Perfectionnement

Présentiel ou classe à distance

à partir de

**1 615 € HT** par personne (TVA en vigueur)

 **Repas inclus en présentiel**

Contenu mis à jour le 30/09/2026. Document téléchargé le 06/10/2026.

Dans les projets, la qualité de la relation client est un facteur déterminant de réussite. Incompréhensions, attentes mal cadrées ou manque de communication peuvent rapidement générer des tensions et compromettre les résultats. Le chef de projet doit ainsi gérer à la fois la livraison opérationnelle et la relation avec le client, souvent dans des contextes complexes et évolutifs.

Selon le PMI Pulse of the Profession 2023, une communication inefficace est impliquée dans près d'un tiers des échecs de projets.

Cette formation permet de développer une gestion proactive de la relation client, en clarifiant les attentes, en structurant les échanges et en anticipant les risques. Les participants apprennent à instaurer une relation de confiance, à gérer les situations sensibles et à sécuriser durablement la réussite de leurs projets.

## Objectifs

- Structurer et piloter la relation client tout au long du projet, en clarifiant les attentes et les engagements.
- Communiquer efficacement avec les parties prenantes, afin d'éviter les incompréhensions et de sécuriser la relation.
- Gérer les situations sensibles et les tensions client, pour maintenir la confiance et garantir la réussite du projet.

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

### Compétences acquises

À l'issue de la formation, les participants seront capables de piloter la relation client dans un projet en structurant les échanges, en anticipant les attentes et en gérant les situations sensibles, afin de sécuriser la confiance et garantir la réussite des projets.

## À qui s'adresse cette formation ?

Toute personne en charge d'un projet (chefs de projet, responsables de projet, directeur de projet...) devant gérer la relation avec le client.

### Prérequis

Avoir une expérience de chef de projet ou avoir suivi "[Les clés du management de projet](#)"

## Programme

### 1 Pendant votre formation

### Piloter la relation client dans les projets

#### Comprendre son rôle de chef de projet dans la relation client

- Définir le rôle du chef de projet face au client
- Prendre conscience des enjeux d'une bonne gestion de la relation avec le client
- Décrire les différents types de contrats et leur impact sur la relation avec le client
- Rassurer le client sur sa maîtrise totale du projet
- Les dimensions clés du projet à monitorer dans la relation client : conformité et processus de livraison
- Transmettre à son équipe projet une culture de la relation client

*Partage d'expériences : les bonnes pratiques et difficultés dans la relation client*

*Mise en situation : partage d'un feedback client avec son équipe pour l'intégrer dans la relation*

#### Adapter sa communication : créer et maintenir une relation de confiance

- Formaliser la communication avec le client tout au long du projet
- Comprendre que la satisfaction client repose sur une communication permanente, professionnelle et factuelle
- Donner de la visibilité au client sur les aspects critiques du projet pour gagner sa confiance
- Définir le niveau de transparence dans la relation avec son client
- Adapter sa communication à son client et à ses attentes
- Sortir de son expertise et éviter le jargon professionnel pour faire preuve de pédagogie

*Exercice d'application : cartographie des moments clés de la relation client dans un projet*

*Mise en situation : élaboration de son plan de communication client sur un projet en cours, formalisation et*

*préparation des rendez-vous avec son client*

## **Maintenir une communication positive en toute situation**

### **Réussir ses négociations avec le client**

- Comprendre les techniques de négociation
- Mettre en œuvre des scénarios gagnant-gagnant
- Définir les limites des négociations avec son client
- Exprimer son refus (mesurer les risques d'un refus et oser l'exprimer avec considération)
- Gérer ses émotions et celles du client

*Jeu de rôles : négociation contractuelle entre deux groupes client / fournisseur*

### **Gérer les situations conflictuelles ou délicates**

- Recevoir les critiques et traiter les objections
- Annoncer une mauvaise nouvelle : décalage planning, non-respect des engagements vendus, demande de modification...
- Gérer les désaccords, la manipulation et la mauvaise foi
- Adopter une posture positive face au client

*Mise en situation : gestion d'une situation de désaccord sur la qualité du livrable*

## **Sécuriser et développer la relation client dans la durée**

- Capitaliser sur les retours d'expérience et les moments clés du projet
- Structurer un pilotage de la relation client (indicateurs, feedback, points de vigilance)
- Anticiper les risques relationnels et prévenir les situations de rupture
- Développer une relation de confiance et de partenariat durable

*Exercice : à partir d'un projet ayant connu des tensions client, les participants identifient les risques relationnels et définissent des actions pour sécuriser durablement la relation.*

## 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 →](#)

## Intervenants

**Bruno BOUSSUGE**

Formateur en accompagnement  
du changement organisationnel et  
en efficacité collective.

## 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 :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

En fin de formation, un retour d'expériences à distance est organisé, via un dispositif de classe virtuelle, pour un feedback à froid et des échanges sur les pratiques depuis la fin du présentiel.

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](#)

## Détails de la session

Du 27 septembre 2027 au 28 septembre 2027 (2 jours / 14 heures)

À distance

Du 27 septembre 2027 au 28 septembre 2027 À distance

- 27 septembre 2027 ..... 9h00 – 17h30
- 28 septembre 2027 ..... 9h00 – 17h30