

Le metier de consultant

CONSULTANT

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Permettre aux consultants de créer de manière 'consciente' la confiance pour eux-mêmes, pour le client, avec le chef de projet et l'équipe.
Savoir mettre en oeuvre une démarche et une méthode rigoureuse de communication en interne et de gestion de la relation client pour toutes les



Public Visé



Consultant en contact avec le client, qui souhaite optimiser sa relation client

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Permettre aux consultants de créer de manière 'consciente' la confiance pour eux-mêmes, pour le client, avec le chef de projet et l'équipe.
Savoir mettre en oeuvre une démarche et une méthode rigoureuse de communication en interne et de gestion de la relation client pour

Méthodes pédagogiques

- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions

Méthodes d'évaluation des Acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressé avec la facture ou remise par le

Parcours pédagogique

Mes relations client et mon projet

Un diagnostic sur son aptitude relationnelle avec le client en tant que consultant

1. Mes représentations concernant mes relations avec mes clients

(autodiagnostic)

2.

3. Faire un bilan sur les habitudes relationnelles avec les clients dans les différents projets (vécus ou en cours)

4.

5.

6.

7. Faire un bilan des points forts et des points améliorables concernant les relations client

8.

9.

Construire la relation client de confiance dès le départ Adapter sa communication en fonction du client Savoir pratiquer la gestion de conflit raisonnée

x000d

Développer l' « esprit client » dans l'équipe projet et construire une relation positive avec les autres contributeurs



Méthodes et modalités d'évaluation

Test des connaissances acquises et délivrance d'une attestation de fin



Durée

7.00 Heures **1** Jour