

Formation

La gestion efficiente de clientèle et de projet



Élans d'Avenir

Pour un futur robuste



Public

Cadres et employés d'entreprises, de collectivités et d'associations, en charge de gestion de projets, ou de direction stratégique.

Prérequis

Bonne maîtrise de la langue française.

Familiarité avec l'usage des outils numériques comme les smartphones, PC portables et QR codes.

Objectifs

Développez des compétences pour instaurer confiance auprès de vos clients et améliorer la productivité de votre activité.



Savoir analyser des processus et cycles de vie de projets actuels, produits et prestations, pour les structurer de façon efficiente.

Comprendre les attentes des clients et savoir y répondre.



Créer des systèmes et processus standards adaptables pour fluidifier le travail et améliorer la productivité.

Savoir gérer les attentes des clients pour instaurer des relations de confiance.

Communiquer pour valoriser la relation commerciale.

Fidéliser la clientèle par la transparence et la confiance.

Moyens

Chaque séquence comprend un contenu théorique et un contenu pratique, avec des jeux sérieux, des quiz, des mises en situation et des exercices d'intelligence collective.

Les outils utilisés et fournis sont : Du matériel ludique, tel que cartes ou puzzle, les supports d'animation (Feuilles grand format effaçables, post-it, crayons, projections de diapositives et /ou vidéos de présentations en format Powerpoint /PDF/Keynote/MPEG4 ou similaires).

Les outils à apporter par les participants : Leur smartphone, ou ordinateur portable.

Pour les stages hors site organisés par Elans d'Avenir, Elans d'Avenir s'engage à fournir des installations et matériels de formation appropriés. Lorsqu'il en est à l'origine le Client sera responsable de toute perte ou destruction de ces équipements et matériels utilisés en rapport avec les Prestations de formation. Pour les stages sur site, le client fournira les installations et équipements de formation sur site, selon les termes convenus lors de la remise du devis.



Formation

La gestion efficiente de clientèle et de projet



Élans d'Avenir

Pour un futur robuste



Durée

La formation est planifiée pour se dérouler sur une journée de 8 heures, pauses et déjeuner compris. Elle peut aussi se décliner en 2 demi-journées de 3h30, déjeuner exclu.

Appréciation d'acquisition des compétences

- Une attestation de présence sera délivrée dans les jours suivant la formation.
- Quelques exercices courts entre les séquences permettront d'évaluer la compréhension au fil du déroulement de la formation.
- Un exercice global à la fin de la formation permettra de faire le point à chaud sur les compétences acquises.
- Un questionnaire de satisfaction évaluera la correspondance de la formation avec les attentes et besoins des participants.
- Un questionnaire à froid sera transmis 3 semaines après la formation afin d'évaluer l'assimilation et l'utilisation des compétences dans le cadre professionnel.
- La formation n'est pas certifiante.

Contenu

1^{ère} partie

Le cycle de vie d'un projet

- Cartographier les étapes de réalisation
- Identifier les étapes sensibles

2^{ème} partie

Les relations et interactions de confiance

- Quelques codes de communication non-verbale, verbale et dans le cadre professionnel

3^{ème} partie

Structurer un processus de réalisation efficient

- Identifier les processus répétés qui peuvent être standardisés
- Créer des supports de gestion de projet

4^{ème} partie

Instaurer des relations de confiance avec les clients

- Savoir gérer les attentes
 - Anticiper, rassurer et accompagner
- Communiquer clairement et efficacement sans s'épuiser



Prix

Tarif spécial de lancement :

- 1 journée : 150€ / participant
- 2 demi-journées : 175€ / participant

Hors Occitanie, les frais de déplacement sont ajoutés aux devis. Tarifs TTC.



Pour tout renseignement :

contact@elansdavenir.com

06 81 51 47 17