

## Piloter la mission, le Projet

1 jour

### Objectifs

Il faut posséder les meilleures pratiques, pour tenir les engagements, en qualité et en délai, dans le respect des exigences de rentabilité.

### Participants

Commerciaux

### Pré-requis

La personne formée doit avoir des connaissances de base de vente et avoir été en contact avec des clients au cours de son expérience professionnelle.

### Contenu détaillé

#### **Organiser le travail**

- Les différents acteurs de la mission.
- Affecter les tâches, imposer son planning
- Initialiser la mission chez le client , le Kick-Off Meeting

#### **Gérer la mission**

- Les points de contrôle.
- Suivre l'avancement technique et économique.
- Gérer les risques.
- Garantir la qualité.
- Capitaliser pour être plus efficace demain.

#### **Animer l'équipe**

- Gérer la motivation.
- Résoudre les tensions au sein de l'équipe.

#### **Gérer la relation avec le client**

- Identifier les interlocuteurs pertinents face au problème posé.
- Réussir la conduite du changement

#### **Gérer et rassurer le client en permanence**

- Viser la satisfaction client : du service rendu au service perçu.
- Les demandes complémentaires.
- Prévenir et gérer les situations de crise.

#### **Fidéliser un compte client**

- Les enjeux d'une bonne relation client.
- Valoriser un client sur le long terme : Prestations récurrentes et contrat de maintenance
- Suivre son client et anticiper les évolutions