

# Gestion de la relation client durant un projet

## 1) avant

- par rapport au type de projet (corporate, artistique, pour des amis) est-ce que :
  - je cherche une gratification intellectuelle ou financière ?
  - je veux être rémunéré ou je suis ok pour le faire gratuitement ?
  - je préfère me positionner en tant que presta ou partenaire ?
  - je veux faire des sacrifices ou préserver mon équilibre ?
  - je suis prêt à faire face à un échec éventuel ?
- examiner la personnalité du client
  - il est très carré alors que je suis plutôt à la cool
  - ses réponses sont floues alors que je suis plutôt très précis
  - il a l'habitude de travailler avec des prestataires / il n'en a pas l'habitude
  - il a tendance à critiquer / encenser
  - personnalité difficile / facile à vivre
  - ...
- présenter sa personnalité et déceler des incompatibilités avec celle du client
  - je suis très enthousiaste mais je suis plus réfléchi dans un deuxième temps
  - j'ai tendance à voir les choses en grand
  - je préfère les mails au téléphone et les rendez-vous réels aux mails
  - préciser au client que l'on s'est déjà penché sur l'analyse de projets qui ont échoué / mal tourné
  - ...
- expliquer son métier et ses particularités
  - formation initiale
  - pratiques liées
  - mes points forts vs points faibles
  - le portfolio
- identifier les acteurs clés
  - le client
  - le commanditaire
  - le prestataire (soi)
  - le public, la cible ou les usagers du service / produit
  - la hiérarchie du client / commanditaire
  - les investisseurs
  - les politiques
  - les autres partenaires
- définir les responsabilités
  - le client s'engage à :
    - définir clairement ses attentes :
      - formats du service / produit attendu
      - date de livraison

- être disponible pour répondre aux questions du prestataire
- remettre les documents nécessaires
- valider les évolutions successives du projet
- le prestataire s'engage à :
  - se prononcer clairement sur la faisabilité et ses doutes sur les attentes du client
  - informer le client des évolutions
  - informer le client des problèmes qu'il rencontre
  - faire valider les évolutions
  - livrer en temps et en heure
- quels sont les risques ?
  - problèmes financiers, de notoriété, ...
  - le client doit-il rendre des comptes à quelqu'un ?
  - la date de livraison est-elle liée à un évènement ?
  - la livraison partielle est-elle envisageable ?
- poser le cadre
  - on utilise des méthodes agiles (cycle courts, étapes successives)
  - les méthodes agiles demandent de la rigueur
  - au-delà de trois semaines, aucune planification ne peut être garantie
  - sans feed-backs, l'évolution du projet est gelée et toute date planifiée peut-être repoussée
  - signer un contrat qui précise les responsabilités et les modalités

## 2) pendant

- mettre en place des sonnettes d'alarmes dans son agenda
  - placer une date limite de transmission des documents
  - placer des dates limites de validation d'étapes
  - prendre de la marge avant les dates de livraison
- communiquer
  - communiquer régulièrement sur l'état d'évolution du projet
  - faire régulièrement valider l'évolution du projet
  - expliquer son travail et le valoriser auprès du client
  - expliquer ce qu'implique les problèmes que l'on rencontre pour soi et pour le client

## 3) après

- faire le bilan
  - qu'est-ce qui a fonctionné
  - qu'est-ce qui n'a pas fonctionné
  - qu'est-ce qu'on peut améliorer
- enjoy !

## 4) à tout moment

- timekeeping

- jeter un coup d'œil à l'agenda et vérifier qu'on est dans les temps
- relancer rapidement le client quand il ne répond pas
- la posture
  - face à un problème métier / perso, voir s'il ne vaut mieux pas en faire part au client plutôt que de le gérer seul
  - under promise, over realize
  - éviter :
    - la surqualité
    - le surinvestissement
  - le client a aussi besoin de moi, nous sommes interdépendants
- en cas de pépin
  - faire preuve de souplesse mais rappeler le cadre / le contrat
  - si le client me pose comme unique responsable d'un problème, il faut laisser passer, c'est juste qu'il va mal