Développer son leadership et sa communication

Focus 3h : Comment annoncer un retard sans perdre la confiance du client ?

0,5 jour (3h00) | 4,6/5 | GP-8952278FC | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Tarif : 435 € ht

Document mis à jour le 13/11/2026

Objectifs de formation

- Préparer l'annonce d'un retard de manière professionnelle.
- Préserver la confiance du client grâce à une communication adaptée.

Modalités, méthodes et moyens 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 :

Pédagogie participative mettant l'apprenant au cœur de l'apprentissage. Utilisation de techniques ludo-pédagogiques pour une meilleure appropriation. Ancrage facilité par une évaluation continue des connaissances au moyen d'outils digitaux et/ou de cas pratiques.

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.

Prérequis

Aucun.

Public concerné

Chefs de projets confirmés ou occasionnels.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Préparer une communication constructive

- Identifier les attentes du client.
- Structurer les informations essentielles.
- Anticiper les réactions possibles.
- Préparer des solutions alternatives.

Annoncer le retard grâce à la méthode DESC

- Décrire les faits avec objectivité.
- Exprimer les conséquences du retard.
- Présenter une solution réaliste.
- Conclure sur des engagements concrets.

Outil : La méthode DESC

Une méthode de communication assertive qui permet d'aborder une situation délicate avec objectivité, de préserver la relation et de rechercher une solution commune.

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des exercices pratiques
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

pagebreakavoidchecked="true";

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil des personnes sont consultables sur la page Accueil Handicap

Modalités et délais d'accès à la formation

pagebreakavoidchecked="true";

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme.
Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation.
Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.