



---

## Gestion d'une mission de conseil

**Durée: 2 Jours**    **Réf de cours: GKPROJ04**

---

### Résumé:

Comment gérer une prestation de conseil de bout en bout, de la détection d'un besoin à la clôture de la prestation? Ce module donne les clés nécessaires pour tirer le maximum de valeur d'une prestation de conseil chez un client.

D'un point de vue pédagogique, il équilibre les parties pratiques et théoriques. Deux études de cas servent de fil conducteur à l'ensemble du module, pour mettre en pratique les points suivants: **Les aspects méthodologiques d'une mission de conseil : les phases d'une prestation de conseil, l'étude des besoins, le monitoring et le reporting, la performance de la mission (coût, délais, risques, changements, etc.) Les aspects comportementaux: la gestion de l'équipe de consultants, la gestion de la relation client/consultant, la gestion des compétences, l'apprentissage organisationnel, etc. Les aspects commerciaux: la gestion des attentes, la valeur explicite et implicite, le foisonnement des missions, etc.**

Ce cours met l'accent sur les missions de conseil dans le domaine des Systèmes d'Information. De nombreux exemples empruntés à la gestion de projet informatique, la mise en place d'ERP, la mise en place de processus de gestion de services (ITIL), ponctuent ce cours.

---

### Public visé:

Chef de projet (confirmé ou en cours de formation), en SSII ou dans une DSI avec une approche client/fournisseur. Tout consultant en SSII, débutant ou confirmé. Toute personne qui sort d'une formation initiale (Ecole de Commerce, Ecole d'Ingénieur, Université), et qui intègre une société de conseil.

---

### Objectifs:

- Identification du problème du client :techniques d'identification, formuler une hypothèse, construire une solution, développer une approche
  - Vente de la solution :La présentation au client, les données et les graphiques, gérer les communications internes et externes, gérer le client au quotidien, piloter la mission
  - Résolution du problème :Préparation de l'étude, assembler une équipe de consultant, gérer le client et la hiérarchie, recherche/entretiens/brainstorming
  - D'une prestation à une autre :Le foisonnement, l'ouverture des prestations vers d'autres, les perspectives
- 

### Pré-requis:

Connaissance et maîtrise des fondamentaux de la gestion de projet (séniorité : confirmé).

---

## Contenu:

### La relation client / consultant

- Les grandes étapes d'une prestation de conseil
- Evaluer les jeux de pouvoir, la politique, les différents profils de personnalité
- Pourquoi les clients appellent-ils un cabinet de conseil?
- Les différents types de relation client / consultant

### De l'appel d'offre à la formalisation et la soutenance de la proposition

- Comment contacter les clients: les réseaux, les annuaires, les associations professionnelles, etc.
- Unité et diversité des prestations de conseil
- Quel pitch? Quelques minutes pour convaincre
- Procédure d'appel d'offre et gestion de la soutenance
- Proposition écrite
- Soutenance, mise à jour
- Décision
- Contrat, Formalisation

### Tirer le maximum de valeur d'une prestation de conseil

- Les attentes du client
- Gérer la prestation de conseil au quotidien

### Conception et gestion de la mission

- Des attentes au résultat
- Gestion des relations, des personnalités et des profils psychologiques des clients

### Les phases d'une relation consultant / client

- Introduction
- Etablir la relation client / consultant
- Comprendre l'organisation du client et gagner la confiance des décideurs
- Concevoir, développer et s'accorder sur les termes de l'engagement
- Diagnostic initial
- S'accorder et communiquer sur les attentes mutuelles

### Gérer la relation client / consultant au quotidien

- Gérer les conflits, établir des synergies
- Gérer les relations interculturelles au sein de l'organisation
- Transfert de savoir-faire et développement des compétences
- Transformer la relation client / consultant
- Construire l'équipe de déploiement de la mission
- Obtenir le support du client
- Gérer l'équilibre entre indépendance du client et sécurisation de l'équipe de consultants

### Le rôle du consultant dans la conduite du changement

- La gestion des attentes implicites et explicites du client
- Améliorer les processus avant tout
- Identifier et enrichir les objectifs
- Des objectifs pour mesurer et créer de la valeur
- Le client, encore le client, toujours le client
- Impliquer les parties-prenantes et être soutenu par des sponsors
- Se projeter dans l'avenir de l'organisation cliente: d'une mission à l'autre
- Préparer le client au changement: la résistance au changement et les leviers du changement
- Gérer et contrôler les risques

### Terminer une prestation de conseil

- Une étape déterminante pour démarrer une autre mission
- La responsabilité des deux parties dans la clôture de la prestation
- Implication du consultant et activité du client dans cette phase de transformation d'entreprise
- Formalisation de la clôture
- Amélioration continue, apprentissage organisationnel
- Perspectives, gestion de la relation avec le client au-delà de la mission

### Synthèse du cours

## Autre(s) Information(s):

**Deux études de cas ponctuent ce cours** Thème 1 : la relation client / fournisseur, la gestion des attentes et des changements Thèmes 2 & 3 : l'évolution des SSII dans un marché porteur mais hyper concurrentiel, et la vente de services à façons et la vente de services vendus au forfait

## Plus d'informations:

Pour plus de renseignements ou pour vous inscrire, merci de nous contacter au 01 78 15 34 00

[info@globalknowledge.fr](mailto:info@globalknowledge.fr)

[www.globalknowledge.fr](http://www.globalknowledge.fr)

100, avenue Albert 1er - 92500 RUEIL-MALMAISON