



# 1° partie - RELATION CLIENT

30 ans d'expérience condensés en 14 heures – **formation en ligne**

## PUBLIC PRÉREQUIS

Architectes libéraux (à titre individuel ou en société) ou autres professionnels de la maîtrise d'œuvre, et leurs collaborateurs.

## DURÉE **formation en ligne**

Module de 4 demi-journées (9h00 – 12h30)  
soit 14 heures en tout.  
Dates : suivant la programmation

## PRIX

Suivant le Bulletin d'Inscription correspondant.  
Prise en charge 100% possible  
FIF-PL ou OPCA.

En cas de difficulté de trésorerie,  
possibilité de différer l'encaissement du chèque,  
en attente du remboursement (limitée à 6 mois).

## FORMATEUR

Jean-François ESPAGNO,  
architecte



## Jean-François ESPAGNO Prestataire de formations

NDA 76 31 09818 31  
Datadock n°306929423  
SIRET 306 929 423 00052  
NAF 7111Z

téléphone 06 16 26 31 98  
jfespagno@gmail.com  
<https://www.espagno-formations.com/>  
13 rue Maryse Bastié 31100 Toulouse

## Programme

### Objectifs

Nous aimons notre métier encore plus quand nos clients nous écoutent et nous font confiance. La « maîtrise d'œuvre inversée » place l'architecte là où il doit être : à la tête de l'équipe, pour une efficacité bénéfique à tous.

Cette première partie concerne le socle de la réussite d'un architecte lors de toute opération de construction : trouver des clients en nombre suffisant, créer une relation de confiance pour que nos clients suivent nos directives, dès le premier contact et pendant toute l'opération, conclure un contrat adapté à la maîtrise d'œuvre d'architecte et correctement rémunérateur.

### Programme

#### 1° demi-journée

- Une nouvelle relation contractuelle : la maîtrise d'œuvre inversée
- Connaître les positionnements des clients, des architectes, de leurs concurrents
- Les atouts décisifs de l'offre des architectes par rapport à leurs concurrents

#### 2° demi-journée

- Comment obtenir un nombre important de clients potentiels (prospects)
- Savoir se positionner dès la première rencontre et mener la relation-client
- L'écoute active

#### 3° demi-journée

- Exercices d'écoute active
- Savoir convaincre le client
- Pourquoi faut-il des honoraires au-dessus de la moyenne ?

#### 4° demi-journée

- Le contrat d'architecte « maîtrise d'œuvre inversée »
- Signer le contrat d'architecte et conforter la commande
- Les outils de communication : plaquettes, internet, etc.

Un exemplaire dématérialisé d'un **guide « relation-client »** de la maîtrise d'œuvre inversée sera remis à chaque participant.

Une « **valise virtuelle** », contenant un exemple du Contrat d'Architecte et du Dossier d'Opération, leur sera également adressée par voie électronique, à l'issue de la formation.

### Modalités pédagogiques

Formation fondée sur des méthodes pédagogiques actives, pour favoriser le lien théorie-pratique par un partage de l'expérience du formateur, des études de cas, des exercices, notamment par jeux de rôles, qui permettront aux participants d'acquérir un vrai savoir-faire, immédiatement applicable.

À l'issue de la formation, une appréciation de la formation et un bilan pédagogique seront réalisés par les architectes ayant suivi la formation.

Lors des sessions à distance (en ligne), les temps de connexions des participants seront comptabilisés, des quiz de validation seront remplis à chaque étape, les exercices personnels seront suivis pour une validation finale de la formation.

Si vous êtes en situation de handicap, contactez-moi lors de l'inscription, pour que nous aménagions au mieux les modalités de la formation.