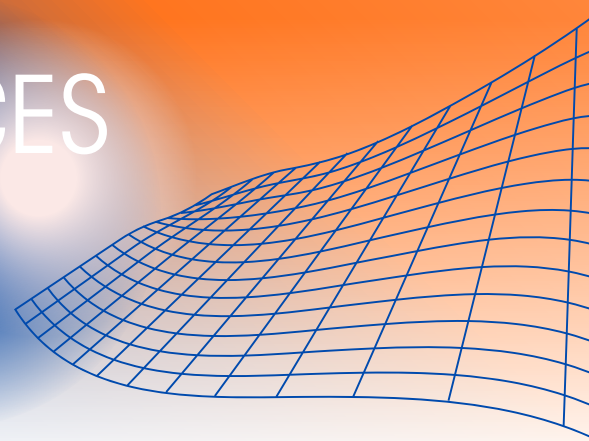


PRESTATIONS SERVICES

- **Donner du sens et maîtriser** la défense de la tarification auprès du client.
- **Adopter** les bons comportements et techniques pour négocier, gérer les réclamations et défendre le prix.
- **Renforcer** la montée en compétence de l'équipe et appliquer les acquis via des mises en situation



Objectifs pédagogiques

- Comprendre la tarification
- Adapter sa posture commerciale
- Défendre un prix
- Gérer objections et réclamations
- Accompagner une équipe

Public Cible

- Managers, dirigeants, commerciaux, chargés de portefeuilles clients.

Durée : 14 heures

Accessibilité

- Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.
- Établissement de 5^{ème} catégorie, accessible aux personnes en situations de handicap

Programme de la Formation

Module 1 : Donner du sens à la défense de la tarification

- Comprendre l'évolution du comportement de nos clients.
- S'approprier les éléments de la tarification pratiquée.
- Visualiser les pratiques de la concurrence locale par domaines.

Module 2 : Adapter son comportement en situation de négociation et de réclamation client

- S'affirmer pour réussir.
- Faire preuve de flexibilité comportementale.
- Gérer ses émotions.

Module 3 : Appliquer les techniques efficaces pour défendre le prix de son offre de services

- Jeter les bases d'un échange structuré.
- Avantager efficacement et vendre sereinement le prix.
- Faire face aux réclamations et positiver les objections.
- Concrétiser et valoriser la relation durable.

Module 4 : Accompagner et faire monter en compétence son équipe sur la préservation des marges

- Reprendre les fondamentaux du manager/moniteur.
- Instaurer des débriefings factuels et constructifs.
- Encourager et féliciter.
- Faire mesurer les progressions.
- Gérer la dynamique de groupe et favoriser les échanges de bonnes pratiques.

Informations Pratiques

- **Objectifs opérationnels de la formation** : Préserver ses marges, Négocier sereinement, Fidéliser ses clients, Développer la performance, Valoriser la relation client.
- **Tarif** : 600€ net de taxe / personne
- **Prérequis** : Cette session ne nécessite aucun prérequis particulier.
- **Modalités d'évaluation** : Évaluation des acquis via des mises en situation. Questionnaire d'auto-évaluation en début et fin de formation. Élaboration d'un plan d'action personnalisé pour appliquer les compétences acquises.
- **Support de Cours** : Un support de cours complet sera remis à chaque participant.
- **Lieu** : Humanis Développement
- **Intervenant** : Pierre GRES, Formateur / Consultant en relation client et posture commerciale.
- **Participants** : Managers, dirigeants, commerciaux, chargés de portefeuilles clients. Groupe de 4 à 8 personnes maximum.
- **Délais d'accès** : nous nous engageons à vous proposer des dates d'entrée en formation dans les 2 mois maximum qui succèdent à cette proposition.

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques et échanges interactifs. Mises en situations spécifiques au contexte des cabinets comptables. Jeux de rôle et simulations avec feedback. Plan d'action individuel.

