

Justifier l'augmentation tarifaire et accompagner le client - JATA

Code produit : JATA

Niveau : Initiation

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 580,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Commerciaux, intermédiaires
et gestionnaires de contrats

Prérequis :

aucun

Objectif

- Justifier l'augmentation tarifaire
- Accepter les réactions des clients face à une hausse tarifaire
- Traiter les objections
- Accompagner positivement le client

Programme de la formation

1. Règles de base d'un bon entretien
 - Accueillir le client
 - Développer : le sourire, le débit, le ton

- Recueillir la demande
 - Pratiquer l'écoute active
 - Reformuler sa demande
 - Prendre congé
2. Entretien lié à une augmentation tarifaire : conseils pour un déroulement efficace
- Quand et comment annoncer la hausse
 - Choisir les bons canaux (RDV, appel, email)
 - Structurer un discours convaincant : contexte, montant, date d'effet...
3. Expliquer et traiter les objections
- Différentes objections
 - Savoir répondre aux objections de manière positive
 - Négociation et compensation
 - Lever les freins
4. Suivi et consolidation
- Relancer après l'annonce : mesurer la réaction, rassurer, ajuster si besoin
 - Gestion des clients sensibles
5. Définir un ou deux axes de progression

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Echanges d'expériences
- Exposés à partir d'un diaporama
- Cas pratiques et simulations

