



## **Programme « Valoriser le conseil et les prestations »**

**21 mars 2023**

### **Objectifs**

- Préparer les notaires à être capable de se positionner face aux exigences des clients
- Donner des méthodes pour faire comprendre la valeur ajoutée réelle de son conseil et de des prestations
- S'entraîner pour expliquer en transparence le tarif du service proposé.

### **Les bénéfices pour le participant**

*« Se sentir à l'aise avec la valeur et le prix de son conseil. »*

### **Public cible**

- Notaires associés et individuels

### **Processus pédagogiques**

- La formation est conçue sur mesure afin d'être adaptée à la situation des offices notariaux avec des apports théoriques et pratiques correspondants aux situations vécues des notaires.
- Le séminaire alterne des séquences théoriques et des cas pratiques afin de permettre aux participants une appropriation progressive des concepts, méthodes et outils utilisés.
- Des illustrations et des partages d'expériences entre les participants facilite l'intégration des différentes séquences.

### **Format**

- 1 jour pour 12 participants environ



### **Le contexte et les enjeux stratégique de la relation client**

- Les évolutions des besoins clients dans un monde consumériste
- Les nouvelles attentes des clients dans une étude notariale
- Les objectifs de la relation client : acquérir, équiper, satisfaire et fidéliser
- L'implication des collaborateurs dans la relation client

### **Les principes de la valorisation**

- Définition de la valorisation : valeur ajoutée et facturation complémentaire
- L'univers de la prestation de service gratuite et facturable
- Organisation d'un état des lieux (lien avec projet d'entreprise) pour analyser le prix de revient des
- Lever les freins individuels à parler de valeur et de prix
- Parler de la facturation des prestations : quels avantages pour moi, mon entreprise, mon client ?

### **La chaîne de valeur de l'office**

- A partir des étapes de la chaîne de valeur (écouter, contractualiser, réaliser la prestation, livrer la prestation) :
  - o Identifier les services porteurs de valeur ajoutée pour le client
  - o Valoriser les services complémentaires
  - o Détailler le contenu pour démontrer la rigueur et l'expertise de l'offre
- Impliquer les clients dans une co-construction (processus client)

### **L'argumentation et la contractualisation lors de l'entretien client**

- La contractualisation de l'offre (convention, ordre de mission, contrat de service ...)
- Comprendre et analyser la demande du client
- Transformer les caractéristiques du service en avantages et en bénéfices
- Présenter une offre qualitative et personnalisée
- Les principales objections rencontrées (prix, concurrence, adéquation de l'offre)