

GESTION ET GOUVERNANCE

Définir sa prestation et éviter les demandes supplémentaires non prévues

Référence : indépendants-cadrer-missions · Programme proposé · ouverture des sessions à confirmer

Pourquoi cette formation ?

Votre client demande « un petit ajout », puis un autre. Ce qui était prévu devient flou et le temps passé augmente. Vous voulez convenir clairement du contenu de la prestation et de ses limites.

Résultat professionnel visé

Préciser avec votre client ce qui est inclus, ce qui ne l'est pas et comment traiter une demande supplémentaire.

Compétences travaillées

- Décrire ce que la prestation comprend, ce qui sera remis et ce qui n'est pas inclus.
- Préciser les délais, les responsabilités et la personne qui confirme le travail.
- Traiter une demande supplémentaire en précisant le temps, le prix et l'accord nécessaires.

Programme pédagogique

Matin · 3 h 30

- Reprendre une prestation anonymisée et repérer ce qui n'a pas été clairement convenu.
- Décrire le contenu, les documents ou résultats remis, les limites, les délais et les validations.
- Préparer une fiche à partager avec le client avant de commencer.

Après-midi · 3 h 30

- Simuler une demande supplémentaire et expliquer ses conséquences avant de l'accepter.
- Préparer une trace écrite des accords et des changements.
- Relier les étapes de la prestation à la facturation et au suivi.

Mise en pratique

Le client demande un ajout « rapide » : expliquer ce qui change, préciser le temps ou le prix supplémentaire et obtenir son accord avant de poursuivre.

Production attendue

trame de réponse à une demande supplémentaire et suivi des accords.

Dates et programmation

Aucune date annoncée pour cette déclinaison. En intra, organisation à convenir avec votre entreprise.

[Consulter le calendrier actualisé](#)

[Demander une programmation](#)

[Programme en ligne](#)

Participer à la formation

Public et prérequis

Personnes proposant du conseil, du coaching, de la formation ou des prestations de services, qui doivent définir avec la clientèle le contenu et les limites de leur intervention. Avoir une mission réalisée ou à venir à examiner ; un cas anonymisé est fourni si nécessaire.

Durée, formats et participation

1 journée · 7 h. Présentiel ou Distanciel en direct. Inter : jusqu'à 10 personnes ; ouverture soumise à confirmation. Intra : groupe dédié jusqu'à 10 personnes. Atelier collectif ciblé de 3 h 30 sur demande, avec objectifs et devis propres.

Méthodes et évaluation

Positionnement, apports courts, exercices guidés, mises en situation et retours du formateur. Situations fictives ou anonymisées. Satisfaction recueillie séparément des acquis. Vérifier que le client et le prestataire peuvent expliquer la même prestation, ses limites et les accords nécessaires. Organisation de la relation client, sans consultation juridique personnalisée.

Supports et suivi

Supports, exercices, outils réutilisables, évaluation des acquis, attestation et plan d'action à 30 jours avec grille d'autoévaluation. Inter : Un retour d'expérience collectif de 1 h à 30 jours, à distance, en complément de la journée. Ressources et quiz à J+30 avec corrigé ; questions de reprise par écrit jusqu'à J+60. Intra : Un cadrage de 1 h et un suivi de 1 h à 30 jours avec le commanditaire, à distance. Ces rendez-vous s'ajoutent aux heures pédagogiques ; leurs dates sont convenues avant inscription.

Prix et conditions

Inter · 7 h : 399 € par personne · sans TVA

Intra · 7 h : 1 990 € jusqu'à 6 personnes, puis 140 € par personne supplémentaire ; maximum 10 · sans TVA

Atelier collectif ciblé · 3 h 30 : Sur devis, selon l'objectif retenu

Déjeuner facultatif : 25 à 30 € par personne et par jour, confirmé avant accord. Transport et hébergement des participants non inclus. En intra, salle équipée fournie par le client ; location, création de contenu, coanimation et frais hors villes proposées chiffrés séparément.

Intervenant, accès et adaptation

Dominique. Dates, horaires, lieu, intervenant et conditions d'ouverture confirmés avant inscription. Besoins d'accessibilité : contactez-nous en amont pour étudier les adaptations. L'attestation de participation n'est ni un diplôme ni une certification professionnelle. Aucun financement automatique n'est annoncé.

Un besoin complémentaire ou une situation particulière à travailler ? Écrivez-nous pour étudier l'adaptation de cette formation.

[Nous écrire pour adapter cette formation](#)

L'adaptation légère des exemples est comprise dans le forfait intra. Un complément pédagogique, une création de contenu ou un accompagnement supplémentaire fait l'objet d'une proposition distincte, acceptée avant intervention.