

Gérer les Renouvellements de Contrats B2B et les Négociations de Réabonnement pour Sécuriser le Revenu Récurrent

Lien : https://maroc-performance.com/formation/gerer-les-renouvellements-de-contrats-b2b-et-les-negociations-de-reabonnement-pour-securiser-le-revenu-recurrent

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM102

CATÉGORIE
Customer Success, Expérience Client & Revenue Operations (RevOps)

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les enjeux stratégiques et financiers des renouvellements de contrats B2B
- Structurer un processus de renouvellement anticipé et sécurisé
- Segmenter les contrats selon leur valeur, potentiel et niveau de risque
- Identifier les signaux annonçant un risque de non-renouvellement
- Construire des plans d’action préventifs pour réduire le churn
- Préparer une stratégie de négociation adaptée à chaque compte
- Démontrer la valeur créée et construire un argumentaire de renouvellement convaincant
- Maîtriser les techniques de négociation face aux demandes de remise et aux objections
- Défendre le prix, la marge et le revenu récurrent tout en préservant la relation client
- Identifier les opportunités d’upselling et de cross-selling lors des renouvellements
- Maîtriser les principaux KPI : Renewal Rate, GRR, NRR, Churn et Renewal Forecast
- Mettre en place une démarche structurée permettant de sécuriser durablement le revenu récurrent B2B

Maroc Performance

POUR QUI ?

- Customer Success Managers (CSM)
- Customer Success Directors et Heads of Customer Success
- Account Managers et Key Account Managers
- Strategic Account Managers
- Renewal Managers et responsables renouvellements
- Account Executives et Enterprise Account Executives
- Sales Managers et Directeurs Commerciaux
- Contract Managers et responsables gestion des contrats
- Revenue Operations Managers
- Sales Operations Managers
- responsables fidélisation et rétention clients
- responsables abonnements et revenus récurrents
- Dirigeants de SaaS, entreprises technologiques et sociétés de services B2B
- Professionnels souhaitant sécuriser les renouvellements, réduire le churn et maximiser la valeur des contrats existants

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux du renouvellement B2B

- Identifier les facteurs qui influencent le renouvellement d’un contrat
- Comprendre les enjeux d’ARR, MRR, rétention et revenu récurrent
- Distinguer renouvellement, reconduction, extension et renégociation

2 / Segmenter et prioriser les contrats à renouveler

- Classer les comptes selon valeur, potentiel et niveau de risque
- Identifier les contrats stratégiques et les renouvellements critiques
- Construire un calendrier de renouvellement et une matrice de priorisation

3 / Anticiper les risques de non-renouvellement

- Identifier les signaux faibles de churn et de désengagement
- Analyser satisfaction, usage, incidents, résultats et relation avec le client
- Construire un Renewal Risk Score et définir des plans d’action préventifs

4 / Préparer une stratégie de renouvellement

- Définir les objectifs commerciaux, financiers et relationnels
- Construire une stratégie par compte et par scénario
- Préparer les arguments de valeur avant l’ouverture des négociations

5 / Démontrer la valeur obtenue par le client

Maroc Performance

- Quantifier les résultats générés par la solution ou le service
- Construire un bilan de valeur et un Executive Business Review
- Relier les bénéfices obtenus aux objectifs stratégiques du client

6 / Piloter la négociation de réabonnement

- Identifier les intérêts, contraintes et leviers de négociation
- Gérer les demandes de remise, réduction de périmètre ou changement de conditions
- Défendre la valeur tout en préservant la marge et le revenu récurrent

7 / Gérer les objections et situations difficiles

- Répondre aux objections liées au prix, budget, performance ou concurrence
- Traiter les menaces de résiliation et demandes de renégociation
- Construire des scénarios de rétention adaptés à chaque situation

8 / Négocier les nouvelles conditions contractuelles

- Préparer durée, prix, périmètre, SLA et conditions de paiement
- Évaluer les concessions et contreparties acceptables
- Sécuriser les clauses essentielles lors de la reconduction

9 / Identifier les opportunités d’expansion lors du renouvellement

- Détecter les opportunités d’upselling et de cross-selling
- Augmenter la valeur du contrat sans compromettre le renouvellement
- Construire des offres d’expansion cohérentes avec les besoins futurs du client

10 / Piloter la performance des renouvellements

- Suivre Renewal Rate, Gross Revenue Retention, Net Revenue Retention et Churn
- Construire un Renewal Forecast fiable
- Mettre en place une démarche d’amélioration continue pour sécuriser le revenu récurrent

Maroc Performance

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

12 au 18 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 27 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés