

# Formation Commercial Avancé : Fidéliser et développer les comptes clefs

<b>Durée :</b>	1 jour
<b>Public :</b>	Commerciaux Grands comptes
<b>Pré-requis :</b>	Gérer un portefeuille grands comptes
<b>Objectifs :</b>	Découvrir les outils et techniques pour fidéliser les clients grands comptes
<b>Référence :</b>	COM100170-F
<b>Demandeurs d'emploi :</b>	Contactez-nous pour connaître les remises Pôle Emploi

## Introduction

De l'importance de la fidélisation de ses meilleurs clients  
Présentation de la formation

## Facteurs clefs de succès

Comprendre son client  
Anticiper les besoins  
Innover  
Fidéliser ses commerciaux grands comptes

## Elargir sa connaissance client

Quels sont les contacts connus et identifiés de l'entreprise ?  
Quels sont les contacts potentiellement décideurs que je ne connais pas encore ?  
Quels sont les services, filiales de mon client ?  
Utiliser des outils pour mieux connaître mon client (base, réseaux sociaux)  
Créer une carte des relations et identifier les contacts clefs

**Atelier : création d'une carte de relation**

## Rencontrer son client

A quelle occasion rencontrons-nous notre client ?  
Fréquence des rendez-vous  
Quels sont les événements auxquels participent mon client ? Peut-on s'y inviter ?  
A quel événement puis-je convier mon client ?  
Evaluer le niveau de rencontres/rendez-vous nécessaire pour la bonne gestion du compte

## Outils de fidélisation

Les commerciaux

Les rendez-vous

Les outils de communication : courriers, e-mailing, mails, réseaux sociaux

Récompenses, Cadeaux, Réductions

Autres outils

**Atelier : rédiger un courrier proposant une récompense**

### **Quelle image a le client de mes produits et de mon entreprise ?**

Enquête

Questionnaire de satisfaction

Témoignages

**Atelier : mettre en place une enquête de satisfaction aboutissant à du parrainage**

### **Conclusion**