

Formation Commercial Avancé : Les Grands comptes + Propositions commerciales pour les marchés clefs + Fidéliser et développer les comptes

Durée :	5 jours
Public :	Commerciaux Grands comptes
Pré-requis :	Avoir une expérience significative en gestion de la relation client - Avoir créé des propositions commerciales, réponses à appels d'offres
Objectifs :	Découvrir l'approche Grands comptes du métier de commercial - Comprendre le fonctionnement des grands comptes - Adapter son travail aux process d'achats et de décision des grands comptes - Apprendre à rédiger une proposition commerciale pour un compte clef- Découvrir les outils et techniques pour fidéliser les clients grands comptes
Référence :	COM100171-F
Demandeurs d'emploi :	Contactez-nous pour connaître les remises Pôle Emploi

Introduction

Qu'est-ce qu'un grand compte ?
Présentation de la formation

Fonctionnement des grands comptes

Services
Décideurs
Acheteurs
Réseau
Fonctionnement Administratif
Retour sur investissement

Les préoccupations des grands comptes

Points de vigilance par rapport aux fournisseurs
Respect des règles administratives
Indépendance économique
Qualité des prestations fournis
Service après-vente

Facteurs clefs de succès

S'adresser aux bonnes personnes
Apporter le bon produit au bon moment
Soigner sa communication
Soigner le service : Etre réactif, à l'écoute, efficace
Autres facteurs clefs de succès

Préparer sa politique Grands comptes : Questions préalables

Quels sont les cibles importantes pour mon entreprise ?
Comment toucher ces cibles ?
Quels sont mes concurrents sur ces marchés ?
Quels sont mes atouts par rapport à mes concurrents ?
Dois-je adapter mon offre ?

Préparer sa politique Grands comptes : L'offre

Observations des offres concurrentes
Préparation de son offre
Clauses contractuelles
Organisation d'un service Grands comptes

Préparer sa politique Grands comptes : La présentation

Comment présenter mon offre ?
Création de supports dédiés
Préparation de l'entretien de présentation

Préparer sa politique Grands comptes : La contractualisation

Rédaction d'un contrat modèle
Les clauses sujettes à discussion
Quelques règles et bonnes pratiques
Atelier : Préparer sa politique Grands Comptes

Entretien de présentation d'une offre Grand Compte

Obtenir les rendez-vous avec les bons contacts
Se préparer mentalement
Vendre son entreprise et son offre
Répondre aux objections
Conclure
Bonnes pratiques et erreurs à éviter

Négocier avec les grands comptes

La qualité comme leitmotiv
Défendre ses prix
Défendre ses intérêts
Points de négociation contractuels courants
Atelier : Préparer son entretien avec un grand compte.
Atelier : Simulation d'entretiens

Introduction à la création de proposition

La proposition au coeur de la stratégie des comptes clefs
Présentation de la formation

Facteurs clefs de succès de la proposition commerciale

Travailler en équipe avec des relais chez le client
Poser les bonnes questions
Bien comprendre les attentes et les enjeux
Exposer l'offre de façon précise
Mettre en avant les bénéfices de l'offre

Lecture de la demande du client

Comment découvrir les priorités du client ?
Existe-t-il des points bloquants dans l'offre ? Planning imposé, pénalités, autres
Identifier le process et les acteurs de la prise de décision
Compartimenter la demande

Atelier : lecture et analyse d'un petit cahier des charges

Préparer l'équipe

Lister les intervenants internes
Lister les interlocuteurs chez le client
A-t-on d'autres interlocuteurs pertinents chez le client ?
A-t-on des responsables internes ou commerciaux qui connaissent bien ces interlocuteurs ?
Comment intégrer la direction dans le dossier ?

Organiser

Lister les grandes parties du dossier technique
Lister les documents/éléments attendus au niveau administratif
Lister les questions à poser
Répartir le recensement des documents et les tâches de rédaction
Planifier

Ecriture de l'offre

Présentation de l'entreprise
Présentation de l'équipe dédiée au client
Présentation des produits et services
Choix et présentation de références
Présentation de la solution proposée
Présentation des services associés
Exposé des avantages de la solution
Présentation de la qualité, des labels, certifications, autres engagements
Proposition de planification
Outil marketing valorisant l'offre (presse, témoignages clients, autres)
Atelier : rédiger la présentation de l'entreprise et partager avec le groupe

Préparation de l'offre budgétaire

Le client a-t-il soumis une grille de tarif ?
Comment présenter son budget ?
Pourquoi compartimenter l'offre ?
Sur quoi peut-on négocier ?
Conditions de paiement
Atelier : création d'un dossier de réponse

Questions / Réponses

Autres points demandés dans les dossiers de réponse
Erreurs fréquentes
Bonnes pratiques

Introduction à la fidélisation de comptes clefs

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