DAWAN

Plan de la formation

www.dawan.fr

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

Durée :	4 jours (28 heures)
Tarifs inter-entreprise :	1 800,00 € HT (standard) 1 440,00 € HT (remisé)
Public :	Commerciaux confirmés
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
Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.
Modalités d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
Référence :	COM100172-F

Note de satisfaction des participants:	4,93 / 5
Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
Modalités d’accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

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 préocupations 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 erreus 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 pertinants 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

Conclusion