

## Formation Commercial Avancé : Fidéliser et développer les comptes clefs

■ <b>Durée :</b>	1 jours (7 heures)
■ <b>Tarifs inter-entreprise :</b>	575,00 € HT (standard) 460,00 € HT (remisé)
■ <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>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>• Un formateur expert.</li></ul>
■ <b>Modalités d'évaluation :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li><li>• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li><li>• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li><li>• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li></ul>
■ <b>Sanction :</b>	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
■ <b>Référence :</b>	COM100170-F
■ <b>Note de satisfaction des participants:</b>	Pas de données disponibles
■ <b>Contacts :</b>	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73

■ <b>Modalités d'accès :</b>	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
■ <b>Délais d'accès :</b>	Variable selon le type de financement.
■ <b>Accessibilité :</b>	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

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**