

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

<b>Durée :</b>	5 jours
<b>Public :</b>	Commerciaux Grands comptes
<b>Pré-requis :</b>	Avoir une expérience significative en gestion de la relation client - Avoir créé des propositions commerciales, réponses à appels d'offres
<b>Objectifs :</b>	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
<b>Référence :</b>	COM100171-F
<b>Demandeurs d'emploi :</b>	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**