

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

Durée :	3 jours
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 - Gérer un portefeuille grands comptes
Objectifs :	Avoir une expérience significative en gestion de la relation client - Avoir créé des propositions commerciales, réponses à appels d'offres - Découvrir les outils et techniques pour fidéliser les clients grands comptes - Apprendre à rédiger une proposition commerciale pour un compte clef
Référence :	COM100173-F
Demandeurs d'emploi :	Contactez-nous pour connaître les remises Pôle Emploi

Introduction

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

Facteurs clefs de succès

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
Compartmenter 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