DAWAN

Plan de la formation

www.dawan.fr

Formation Commercial Avancé : Fidéliser et développer les comptes clefs

Durée :	1 jours (7 heures)
Tarifs inter-entreprise :	575,00 € HT (standard) 460,00 € HT (remisé)
Public :	Commerciaux Grands comptes
Pré-requis :	Gérer un portefeuille grands comptes
Objectifs :	Découvrir les outils et techniques pour fidéliser les clients grands comptes
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 :	COM100170-F
Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles
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

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 commercieux 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 connaitre 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 événéments 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 bonnegestion 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 cleint de mes produits et de mon entreprise ?

Enquete
Questionnaire de satisfaction
Témoignages

Atelier : mettre en place une enquete de satisfaction anoutissant à du parrainaga

Conclusion