

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

■ <b>Durée :</b>	5 jours (35 heures)
■ <b>Tarifs inter-entreprise :</b>	2 250,00 € HT (standard) 1 800,00 € HT (remisé)
■ <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>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>	COM100171-F
■ <b>Note de satisfaction des participants:</b>	4,78 / 5
■ <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

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 ?**

Enquete  
Questionnaire de satisfaction  
Témoignages

**Atelier : mettre en place une enquête de satisfaction aboutissant à du parrainage**

**Conclusion**