

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

■ Durée :	3 jours (21 heures)
■ Tarifs inter-entreprise :	1 350,00 € HT (standard) 1 080,00 € HT (remisé)
■ 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
■ 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 :	COM100173-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

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
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 enquete de satisfaction anoutissant à du parrainaga

Conclusion