



GESTION DES GRANDS COMPTES

Les comptes sont souvent classés selon leur importance stratégique. Les grands comptes (ou comptes clés) sont les comptes qui ont une importance particulière sur le plan du chiffre d'affaires pour l'organisation. Le responsable de comptes a pour objectif de développer et de fidéliser un portefeuille de clients...






DUREE

3 jours

PUBLIC

Commerciaux et Responsables

OBJECTIFS

-  Méthodologies de gestion de grands comptes
-  Les compétences d'un responsable commercial grands comptes
-  La construction de l'approche commerciale grands comptes
-  La gestion de l'après-vente
-  La gestion des installations produits et des suivis projets

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PROGRAMME

Grands comptes et comptes clé :

Qu'est ce qu'un grand compte ? un client compte clé ?
Les missions d'un responsable commercial
Les missions de satisfaction client
La posture et attitudes positives
Stratégie de l'entreprise et grands comptes
Partenariats et appels d'offres
La gestion de l'après vente

Optimiser la relation client grand compte :

Les 5 attentes client compte clé
La compréhension client
La relation constructive
Savoir être et relation à l'autre

La méthodologie et le fonctionnement de mes grands comptes ?

Les différents types d'interlocuteurs et leurs rôles
Les critères de décision et le suivi après validation offre
L'information recueillie et son exploitation
Fixer une stratégie de visite
Construire un outil sur mesure selon objectif

Le plan d'action personnalisé de comptes clés :

Définir et structurer son approche global
Analyser et hiérarchiser les clients existants selon leurs résultats, leurs rôles, leur potentiel...
Sélectionner et identifier mes clients avec méthode « Grands Comptes Ciblage Leaders »
Mettre en place une stratégie gagnante selon objectif

La préparation aux appels d'offres :

Planifier AO pour anticiper son action
Développer sa connaissance client
Repérer les personnes et leur capacité d'influence (prescripteurs, décideurs...)
Formuler une offre personnalisée, valorisée par les multiples partenaires
Instaurer une relation partenariat

PEDAGOGIE

méthode active,
multi supports, atelier,
échange d'expériences,
mise en situations concrètes





GESTION DES GRANDS COMPTES

Page 2 sur 2 .../...

Mener avec succès la négociation

Déceler les objectifs des interlocuteurs grands comptes
 Comprendre leurs attitudes en pratiquant empathie et souplesse comportementale
 Savoir proposer et refuser dans une optique gagnant-gagnant
 Savoir conclure et verrouiller en fonction du type de négociation
 Gérer et sortir des situations de blocages
 Faire progresser une négociation

L'après vente, un outil de satisfaction client

SAV : son lien avec tous les services de l'entreprise
 Les critères de satisfactions du client compte Clé
 Développer les ventes par la qualité du service après-vente
 Participer à la réussite de l'appel d'offre

Optimiser ses qualités comportementales pour une relation SAV Réussie :

La relation de confiance par l'écoute active
 Créer un climat rassurant, spécifique
 Identifier et clarifier la demande client
 Poser les bonnes questions
 Optimiser son impact comportemental
 Rechercher une solution commune

Gérer des situations délicates :

Désamorcer le conflit avant d'entrer en phase d'écoute et de définition de la réclamation
 Garder la maîtrise de l'entretien
 Utiliser les outils de directivités
 Gérer l'agressivité
 L'attitude assertive et neutre
 Revenir dans une relation constructive pour rebondir vers un suivi de qualité

Prise en main des outils actifs et mise en situation :

Jeux de rôles selon contexte et objectifs
 Création d'outils
 Débriefing méthode

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :
 sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
 Intra-muros en France entière
 cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

