



## RELATIONNEL ET COMMUNICATION AVEC LES GRANDS COMPTES

Une relation « grand compte », entre deux organisations débordera généralement rapidement le cadre habituel des échanges entre un client et son fournisseur pour s'étendre sur plusieurs niveaux d'interaction et de collaboration (co-achat...)

**DUREE**

2 + 1 jours

Dès lors, tant en externe qu'en interne, les comportements et la communication devront évoluer pour s'y adapter.

**PUBLIC**

Toutes personnes en relation avec des Grands Comptes

Commerciaux,  
Acheteurs...

Dans le cadre de réponses d'appel d'offre, co-achat...

### OBJECTIFS

-  Comprendre tous les enjeux d'une relation « grand compte »
-  Identifier les conditions pour créer et cultiver des liens durables
-  Acquérir une posture plus flexible et des outils pour développer la relation
-  Identifier les bonnes pratiques de communication dans le contexte de la relation
-  Mettre en pratique et diffuser de nouveaux comportements

**Pré REQUIS**

Aucun

### PROGRAMME

**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.

#### Jour 1 et Jour 2 : Acquérir les bonnes postures et comportements

##### Grands comptes et comptes clé

Les spécificités des grands comptes  
Les enjeux d'une relation grand compte  
Stratégie de l'entreprise et grands comptes

**PEDAGOGIE**

Méthode active.  
Multi-supports :  
Ateliers,  
échange d'expériences,  
mise en situations  
concrètes...

##### Penser et Modéliser la relation client grand compte

Les 5 attentes du client compte clé  
La compréhension client  
La relation constructive  
Les étapes de la relation

##### La méthodologie et le fonctionnement des grands comptes

Les différents types d'interlocuteurs et leurs rôles  
Les critères de décision et le suivi après validation  
S'assurer que l'on reçoit bien les différents canaux de communication du client  
L'information recueillie et son exploitation  
Fixer une stratégie  
Construire un outil sur mesure selon les objectifs

##### Pratiquer la relation grand compte au quotidien : Boite à outils relationnels

Savoir écouter son interlocuteur  
Déceler les objectifs des interlocuteurs  
Comprendre leurs attitudes et leurs besoins  
Poser les bonnes questions  
Identifier et clarifier la demande  
Savoir être et relation à l'autre  
Pratiquer l'empathie et la souplesse comportementale  
Reconnaître les émotions – Savoir les gérer  
Reconnaître les socio styles et savoir s'y adapter  
Savoir dire non sans créer de blocage  
Savoir proposer et refuser dans une optique gagnant-gagnant  
Qu'est-ce que la méthode DESC ?





## RELATIONNEL ET COMMUNICATION AVEC LES GRANDS COMPTES

Page 2 sur 2 .../...

### Pratiquer la relation grand compte au quotidien : Boîte à outils pour communiquer

Communiquer et coordonner en interne  
Communiquer et coordonner avec le grand compte  
Verrouiller pour s'assurer de la bonne compréhension  
Choisir l'oral ou l'écrit  
Quand quoi et comment formaliser  
Identifier les processus de décision de ses interlocuteurs  
Détecter ce qui n'est pas ouvertement exprimé et les « signaux faibles »

### Approche de l'esprit commercial (en réunion d'appel d'offre, de co-achat...)

Savoir adopter une posture commerciale  
clarté / solution / logique / engagement / complicité / émotion  
Identifier les aptitudes relationnelles nécessaires en fonction de la situation

### Synthèse des bonnes pratiques construites tout au long du séminaire

Comment est-ce que je compte utiliser ce que j'ai appris à titre personnel dans mon activité professionnelle. Quels seront les résultats mesurables et les indicateurs de réussite dans les prochaines semaines ?

### Jour 3 : Approfondir et diffuser les bonnes pratiques

#### Retour d'expérience sur les situations vécues en intersession

##### Approfondissements :

##### Faire le point sur soi même

L'objectif est d'augmenter sa conscience personnelle pour mieux comprendre ses pratiques et ses comportements : quels sont mes doutes, mes hésitations, mes échecs, et aussi mes certitudes, mes décisions, mes réussites.

##### « oser dire » et « savoir dire »

Ce sera l'occasion de faire l'expérience d'outils et d'ancrer des nouvelles pratiques de savoir-faire et de savoir être dans le quotidien des participants : les exercices de communication sont l'occasion de faire des expériences. Ils permettront à chacun de savoir affronter des situations d'inconfort et d'affirmer sa présence dans un contexte professionnel.

##### Gérer les situations délicates

Garder la maîtrise de l'entretien  
Utiliser les outils de directivités  
Gérer l'agressivité/conflit  
L'assertivité dans les relations professionnelles  
Trouver des leviers pour rendre les dialogues constructifs  
Revenir dans une relation constructive pour rebondir vers un suivi de qualité  
Rechercher des solutions et les proposer

##### Diffuser de nouvelles pratiques à son équipe / entourage

S'assurer des pré-requis  
Lever les freins et répondre aux objections  
Construire des outils de suivi, poser des jalons  
Accompagner les collaborateurs / collègues dans les difficultés

#### 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, ergonomiste, 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

