DAWAN

Plan de la formation

www.dawan.fr

Formation Gérer les grands comptes (ACN Atlas)

Durée :	2 jours (14 heures)
Tarif :	1 475,00 CHF (standard) 1 180,00 CHF (remisé)
Public :	Commercial, Commercial Grands Comptes (KAM)
Pré-requis :	Posséder un/des client(s) grands comptes dans sa clientèle
Objectifs :	Maîtriser les spécificités et les enjeux d'un grand compte - Comprendre le fonctionnement et les attentes d'un service achats et d'un grand comptes - Négocier avec un grand compte et un service achats - Rédiger une proposition commerciale percutante - Développer et fidéliser un grand compte, opérer un bon suivi
Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
Référence:	COM101636-F
Note de satisfaction des participants:	3,64 / 5

Les fondamentaux

Qu'est-ce qu'un grand compte ?
Fonctionnement des grands comptes et spécificités
Différences entre grands comptes publics et privés
Organisation d'un service Grands comptes
Les différents acteurs : Services, décideurs, acheteurs, réseaux
Fonctionnement Administratif
Retour sur investissement

Les préoccupations des clients grands comptes

Points de vigilance par rapport aux fournisseurs
Respect des règles administratives
Indépendance économique
Qualité des prestations fournies
Service après-vente

Facteurs clefs de succès

S'adresser aux bonnes personnes
Comment bien qualifier l’organigroupe, l’organigramme et le sociogramme
Apporter le bon produit / service au bon moment
Soigner sa communication
Soigner le service : être proactif , réactif, à l'écoute, efficace
Autres facteurs clefs de succès

Préparer sa stratégie Grands comptes

Quels sont les cibles importantes pour mon entreprise ?
Comment toucher les cibles ?
Quels sont les concurrents sur ces marchés ?
Quels sont les atouts par rapport aux concurrents ?
Comment adapter l'offre ?
La conception et la mise en œuvre une stratégie adaptée à chaque compte
Les différentes stratégies commerciales propres aux grands comptes : clients et prospects

Atelier : études de cas et définition de stratégies adaptées

Accords cadre et référencements

Principes et enjeux

Atelier : exemples et illustrations

Lecture de la demande du client

Comment découvrir les priorités du client ?
Les points bloquants dans le cahier des charges : Planning imposé, pénalités, autres
Identification du process et des acteurs de la prise de décision
Travailler en équipe avec des relais chez le client
Poser les bonnes questions et bien comprendre les attentes et les enjeux
Compartimenter la demande

Atelier : lecture et analyse d'un petit cahier des charges

Préparer une offre pour un grand compte

Composer une équipe de réponse adaptée
Comment présenter mon offre ?
Proposer une USP différenciante
Création de supports dédiés

Ecrire son offre

L’executive summary
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 : Mise en situation sur la présentation de l'entreprise

Préparer 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 ?

Négocier avec les grands comptes

Préparation de l'entretien de présentation
La qualité comme leitmotiv
Défendre ses prix
Défendre ses intérêts
Points de négociation contractuels courants
Les techniques de négociations appliquées aux grands comptes
Avec les services achat

Avec les services métier

Atelier : Travail collectif sur la préparation de l'entretien avec un grand compte.
Atelier : Mises en situation sur un entretien

Fidéliser les grands comptes : les outils

Les rendez-vous de suivi
Le foisonnement
Les outils de communication : e-mailing, mails, réseaux sociaux
Réductions, accords cadre et remises arrières
Questionnaire de satisfaction
Témoignages
Autres outils