

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

<b>Durée :</b>	3 jours
<b>Public :</b>	Commerciaux confirmés
<b>Pré-requis :</b>	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
<b>Objectifs :</b>	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
<b>Sanction :</b>	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
<b>Taux de retour à l'emploi:</b>	Aucune donnée disponible
<b>Référence:</b>	COM100173-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	Pas de données disponibles

### 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 ?**

Enquête  
Questionnaire de satisfaction  
Témoignages

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

### **Conclusion**