

Formation Commercial Avancé : Fidéliser et développer les comptes clefs

■ Durée :	1 jours (7 heures)
■ Tarifs inter-entreprise :	575,00 CHF HT (standard) 460,00 CHF HT (remisé)
■ Public :	Commerciaux Grands comptes
■ Pré-requis :	Gérer un portefeuille grands comptes
■ Objectifs :	Découvrir les outils et techniques pour fidéliser les clients grands comptes
■ 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 :	COM100170-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

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