

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

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ <b>Durée :</b>                                               | 3 jours (21 heures)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ■ <b>Tarifs inter-entreprise :</b>                             | 1 350,00 CHF HT (standard)<br>1 080,00 CHF HT (remisé)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ■ <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>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>• Un formateur expert.</li></ul>                                       |
| ■ <b>Modalités d'évaluation :</b>                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li><li>• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li><li>• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li><li>• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li></ul> |
| ■ <b>Sanction :</b>                                            | Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                 |                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ <b>Référence :</b>                            | COM100173-F                                                                                                                                                                       |
| ■ <b>Note de satisfaction des participants:</b> | Pas de données disponibles                                                                                                                                                        |
| ■ <b>Contacts :</b>                             | commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73                                                                                                                                              |
| ■ <b>Modalités d'accès :</b>                    | Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.                                               |
| ■ <b>Délais d'accès :</b>                       | Variable selon le type de financement.                                                                                                                                            |
| ■ <b>Accessibilité :</b>                        | 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

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 ?**

Enquete

Questionnaire de satisfaction

Témoignages

**Atelier : mettre en place une enquete de satisfaction anoutissant à du parrainaga**

**Conclusion**