

## Formation Commercial en ESN

<b>Durée :</b>	5 jours
<b>Public :</b>	Commerciaux
<b>Pré-requis :</b>	Avoir une expérience significative en commercial B2B - Appétence pour les secteurs du numérique
<b>Objectifs :</b>	Maîtriser l'écosystème commercial propre aux ESN , appréhender le contexte client avant un RDV avec un collaborateur de profil informaticien, préparer le RDV en amont avec le collaborateur concerné, réaliser une simulation en interne avant la visite client, retravailler et optimiser le CV si nécessaire, répartir les rôles lors de l'entretien, maîtriser les techniques de RDV avec plusieurs acteurs, assurer le suivi du RDV et des missions et projets, gérer les inter-contrats de façon optimum, fidéliser et opérer un foisonnement productif, gérer les imprévus
<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>	COM100674-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	4,50 / 5

### Ecosystème des ESN / SSII

Rappels sur les acteurs  
Les processus , organigrammes et sociogrammes de décisions  
Acteurs d'une mission en société de services  
Les leviers de performances pour réaliser une ouverture de nouveau compte client  
Les codes de la profession : glossaire , comportements appropriés

### Les différents modes contractuels

Contrat dit de "régie" assistance technique au temps passé  
Contrat dit de "régie pilotée , lotie et / ou forfaitisée"  
Contrat de projet au forfait  
Contrat lié à un centre de service  
Contrat miroir

### Maîtriser le contexte d'immersion en équipe projet multi acteurs : internes , concurrents ESN

Les fondamentaux de la relation employeur ESN / salarié  
Comment gérer les éventuelles sollicitations du client ou des acteurs concurrents

## **Le commercial en ESN , manager opérationnel et relais de la direction**

Comment asseoir son statut de gestionnaire de compte client

Le commercial en ESN : rôle, statut et positionnement par rapport à sa direction, au client et au collaborateur

Comment adopter un management transversal

Savoir rester dans son rôle avec discernement, respect et pro-activité

Etre en capacité de remonter les alertes aux différents acteurs

## **Cerner le contexte client avant un RDV**

Comprendre le contexte, les enjeux et les attentes du client

Modes de missions : forfait vs régie

Caractéristiques de la réponse attendue par le client

Préqualifier au préalable les pré-requis incontournables et les compétences accessoires par rapport à la demande du client

Atelier : échanges téléphoniques avec un client pour requalifier la demande suite à une expression de besoins , mises en situations vidéos , débriefing collectif

## **Préparer l'entretien commercial / technique**

Analyse de l'annonce de la mission avec le consultant

Récolte d'information concernant le client en impliquant le consultant

Identifier les forces et les faiblesses du consultant relatives à la mission

Réalisation d'un inventaire des attentes, des enjeux et des craintes du client

Structurer le CV et l'adapter à la mission

Préparation technique de l'entretien : méthodes, supports

## **Préparer son intervention orale**

Déroulement de l'entretien :

Présentation commerciale : l'entreprise, origine du besoin, le métier, encadrement,...

Présentation du consultant : formations, expériences et compétences en rapport avec la mission

Echanges et motivations du consultant

Anticiper les objections client

Traiter les objections

## **Rôle du commercial et coaching opérationnel dans l'accompagnement du consultant informaticien**

Contrôler son image : tenue vestimentaire, attitude

Optimiser les messages clés

Le corps comme outil d'expression orale

La voix pour améliorer son impact communicatif

Savoir improviser au bon moment

Prise de notes, questions à poser

Les techniques de la confiance en soi

Les trucs et astuces du communicant

Gérer le stress en toute circonstance

Gérer les imprévus

**Ateliers :**

- Déroulement de l'entretien : exercice oral avec caméra et débriefing.

- Théorie et jeu pédagogique pour l'improvisation.

- Structuration et refonte d'un CV pour une mission en ESN
- Autodiagnostic pour connaître les forces et faiblesses du collaborateur pour le mettre en valeur.
- Réflexion de groupe pour comprendre les attentes du client qui recrute
- Jeux de rôles filmés pour structurer le contenu de son argumentaire
- Mises en situation avec plusieurs acteurs du projet ou de la mission , approche multi-interlocuteurs

### **Préparer le collaborateur à promouvoir l'image de l'entreprise une fois en mission**

Le consultant informaticien premier vecteur de l'entreprise  
Faire remonter les bonnes informations au commercial et /ou au manager

### **Les process qualité de suivi de mission ou de projet**

Process qualité et PAQ

Acteurs projet : comité de pilotage , comité de suivi, points de contrôle

Le lancement de la mission et ou du projet

Suivi du collaborateur lors de l'intégration

Règles de suivi de mission et points intermédiaires

Comment opérer un suivi performant des projets et missions en cours, bonnes pratiques et erreurs à ne pas commettre

#### **Ateliers :**

- **Mises en situations vidéos de suivi de mission et ou de projet avec le consultant**
- **Mises en situations vidéos de suivi de mission et ou de projet avec le client**
- **Mises en situations vidéos de suivi de mission et ou de projet avec de multiples interlocuteurs**
- **Comment gérer une mission qui se déroule mal et anticiper la suite**

### **Fidéliser et développer ses comptes clients**

Les techniques de foisonnement chez un client

Approche multi-services, multi-interlocuteurs

Comment profiter de sa présence sur site pour opérer un foisonnement productif

Comment réaliser un lobbying performant et non intrusif chez un client

### **La gestion des inter-contrats**

Contexte de l'inter-contrat côté client : structurel, conjoncturel , baisse de charge projet, problème d'adéquation par rapport à la mission

Contexte de l'inter-contrat côté collaborateur : subi , problème d'adéquation par rapport à la mission, mauvaise adaptation dans le contexte d'équipe

### **Comment anticiper une sortie positive côté client**

Traçabilité des actions entreprises, préserver une bonne image de l'entreprise prestataire, préparer l'avenir , gérer un "biseau"

### **Assurer une bonne gestion du collaborateur en période d'inter-contrat**

Assurer un management de proximité

Bilan de la période écoulée , mise à jour du CV et des compétences

Actions de formation à envisager , certifications ?

R & D possible ?

Affectation sur des projets internes de l'ESN ?

Renfort via des interventions sur des projets clients en mode forfait ou centre de services ?

Transfert de compétences en interne ?

Renfort sur des appels d'offres et réponse à consultation ?

Mobilité géographique étendue ?

Repositionnement dans la structure?

**Ateliers :**

**- Mises en situations vidéos de gestion de fin de mission et d' intercontrat consécutif avec le collaborateur**

**- Comment gérer une mission qui s'est mal déroulée et anticiper la suite**

**Quelle stratégie pour rapidement repositionner le collaborateur ?**

Echéancier

Profil en tension, profil moins demandé ?

Faire appel ou non à des plateformes web d'offre et demande ESN / utilisateur pour repositionner le consultant ?

Trouver des alliances ponctuelles tactiques ou stratégiques plus long terme avec des confrères concurrents ?

**Gestion des relations avec les concurrents si pertinent**

Préserver sa sphère business et adopter une déontologie

Pour quelle stratégie et quel niveau de marge ?

Défensive , tactique , sous-traitance de second niveau acceptable ou non ?

**Atelier : gestion d'un repositionnement de ressource avec un confrère**