

MANAGER ET DÉVELOPPER SON PORTEFEUILLE CLIENTS GRANDS COMPTES

Commerce Réf. CVE102

- × **14 heures (2 jours)**
- × **Pré requis :** expérience préalable de la gestion d'un portefeuille de clients grands comptes
- × **Cible :** managers de comptes clefs qui ont l'ambition d'améliorer leur efficacité dans le pilotage et le développement de leur portefeuille de clients grands comptes.

La gestion d'un portefeuille de clients grands comptes est aujourd'hui un enjeu majeur pour les entreprises. Le manager de comptes clefs (KAM) doit associer une approche stratégique de la gestion de ses clients à des compétences de haut niveau en matière de négociation.



POINTS FORTS :

La formation s'appuie sur des situations terrain issues du vécu des participants

Productions d'outils sur-mesure en ateliers

Nombreux trainings en situation opérationnelle et conseils individualisés

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- définir une stratégie gagnante de pilotage et de développement de ses clients grands comptes.
- élaborer un plan de fidélisation
- mener des négociations réussies à haut niveau.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

Formation en présentiel

Brainstorming et partage d'expériences en ateliers

Production d'outils sur-mesure

Mises en situation, debriefs et conseils individualisés

Plan de Progrès Individuel à l'issue de la formation

LIEU

Paris et en distanciel

PRIX

Par personne : 1440 € HT (repas et pauses inclus)

SOLUTION

Intra, inter ou sur-mesure

MANAGER ET DÉVELOPPER SON PORTEFEUILLE CLIENTS GRANDS COMPTES

PROGRAMME :

Exploiter son Système d'Information Marketing (SIM) Grands Comptes

Valoriser les sources d'information existantes et intégrer de nouvelles sources d'information

Qualifier les informations collectées

Faire émerger les informations clés

Réaliser son diagnostic stratégique

Quelles opportunités de développement privilégier ?

Prévenir des risques

Mettre en évidence ses atouts concurrentiels

Évaluer les freins

Concevoir son plan de fidélisation

Visualiser les différents niveaux de fidélisation et se fixer des objectifs

Renseigner son tableau de bord de pilotage

Exploiter son capital relationnel et établir des partenariats

Se préparer à mener une négociation réussie

Collecter les informations clés sur le client

Se donner le TOP pour mieux cadrer ses entretiens

Recenser ses thèmes de questionnement

Lister pour chaque thème les principales questions ouvertes à poser

Définir ses arguments clés pour ses différents types d'interlocuteurs

Anticiper les principales objections

Déterminer les champs réciproques du non négociable

Concevoir une matrice concessions/contreparties

Délimiter son atterrissage financier

Se préparer sur le plan mental et émotionnel

Négocier face à un groupe de décideurs

Réussir sa prise de contact

Faire valider ses objectifs et son plan d'entretien

Synthétiser la présentation du contexte et des enjeux client

Argumenter et valoriser sa solution globale

Traiter les questions difficiles et les objections

Mener la négociation concessions/contreparties

Aboutir au « closing financier »

Utiliser en cas de besoin la stratégie de la rupture

Gérer les situations de négociations les plus difficiles

Piloter le développement de son portefeuille grands comptes

Se doter d'un tableau de bord de pilotage

Identifier les cibles sur lesquelles agir

Définir les objectifs spécifiques et les actions à mener

Suivre ses actions

Évaluer et analyser les écarts

Décider des actions correctives

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**QCM de positionnement en début
et en fin de formation**

**Etudes de cas en ateliers et mises
en situation**

NOUS CONTACTER :

contact-fc@ensup.eu

07 72 36 78 27

**10 Avenue de l'Entreprise
Immeuble Galilée 1 et 2
95800 Cergy**

Votre situation nécessite des adaptations?

N'hésitez pas à contacter notre référent handicap : mcarbel@ensup.eu