



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

INITIATION

Ref. : C19BTOBMS

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1360
€ HT

LES CLÉS DU MARKETING DES SERVICES EN BTOB

Maîtriser les particularités du marketing des services en BtoB

Les spécificités du marketing des services en BtoB sont nombreuses : comportement d'achat, détermination du prix de vente, communication commerciale, vente et distribution... Ce stage vous permet de comprendre et maîtriser les particularités du marketing des services en BtoB afin de mener une démarche marketing pertinente.

OBJECTIFS

- Comprendre le comportement du client pour définir des prestations adaptées.
- Aider l'entreprise à gérer son offre.
- Intégrer l'offre de services dans la spécificité du mix marketing en BtoB.

EVALUATION

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

POUR QUI ?

Responsables/chefs de produits marketing et commerciaux dans une entreprise de services.

PRÉREQUIS

Connaître les bases du marketing.

COMPÉTENCES ACQUISES

Mettre en place une démarche marketing adaptée aux enjeux d'une entreprise de services BtoB.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants
E-quiz amont
Modules vidéos
Présentiel
E-quiz aval

PROGRAMME

Les clés du marketing des services en BtoB

Modules distanciels :

- Que doit-on savoir sur le consommateur ?
- Pourquoi faut-il choisir une cible ?
- Quelles sont les bonnes techniques pour acquérir, convertir et fidéliser ses clients ?

S'approprier les particularités du marketing BtoB

- Une offre intangible.
- Une standardisation variable.
- L'implication des clients.
- Les tendances et comportements des clients.
- La complexité du processus de décision d'achat en BtoB.
- La création de valeur et les risques perçus lors de l'achat et de l'utilisation de services.

Élaborer la politique d'offre de services

- Définir une stratégie marketing : segmenter, cibler et positionner.



Organisme qualifié par l'ISQ-OPQF



Membre de la FFP

ISM - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS
Tél. : +33 (0)1 43 72 64 00 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28



- Concevoir et définir un nouveau service.
- Planifier les phases d'étude et de lancement d'un nouveau service.
- Bâtir et structurer la gamme.

Définir la politique de prix

- Comprendre les objectifs d'une politique de prix.
- Fixer le prix des services en intégrant tous les paramètres : marché, concurrence, réglementation, valeur et bénéfices perçus par le client, objectifs internes de rentabilité.
- Identifier les pièges des services « offerts ».

Bâtir la politique de commercialisation

- Choisir son mode de commercialisation en fonction des habitudes de sa cible et de ses ressources.
- Conquérir et fidéliser : le rôle dominant de la vente directe et du marketing relationnel dans les services.
- Commercialiser par des réseaux partenaires et intégrer ses difficultés.
- S'approprier les différentes politiques et le mix communication : les complémentarités entre outbound et inbound marketing et l'importance croissante du content marketing.

INTERVENANTS

Florence GARSON ZYLBERMAN
HTN

MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

LIEUX ET DATES

À distance

30 sept. et 01 oct. 2021

