



BY ABILWAYS

FORMATIONS LONGUES

PERFECTIONNEMENT

Ref. : C20CERTRGC

Durée :
7 jours - 49 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 3990
€ HT
Particulier : 3410 € TTC

PARCOURS CERTIFIANT RESPONSABLE GRANDS COMPTES

Développer et entretenir son portefeuille clients

Pour nouer une relation de confiance, convaincre de nouveaux clients et pousser de nouveaux services et/ou produits auprès de ses clients, le responsable grands comptes doit maîtriser l'ensemble du parcours client et best practices commerciales associées. Grâce à la reconnaissance officielle de notre parcours certifiant Responsables Grands Comptes, validez et valorisez vos nouvelles compétences professionnelles auprès de votre entreprise, sur votre profil LinkedIn ou tout simplement sur votre CV.

Suivre une formation certifiante sans passer la certification, c'est possible ! Contactez-nous au 01 85 53 47 56.

OBJECTIFS

Élaborer et déployer sa stratégie grands comptes.
Négocier des accords gagnant-gagnant avec les grands comptes.
Assurer le développement, la satisfaction et la fidélisation de ses grands comptes.

EVALUATION

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

POUR QUI ?

Responsables grands comptes, key account managers, responsables commerciaux.

PRÉREQUIS

Avoir une expérience commerciale.

COMPÉTENCES ACQUISES

Réussir dans sa fonction de responsable grands comptes.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

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

PROGRAMME

Piloter une stratégie grands comptes efficace (Module 1 – 2 jours)

Modules distanciels :

- E-quiz en amont/aval de la formation.

Déterminer le potentiel de son portefeuille clients

- Analyser son marché et sa concurrence.
- Évaluer son portefeuille clients selon son attractivité business : résultats et performances.
- Segmenter ses clients et cibler ses actions : chasse, élevage...

Définir sa stratégie de développement grands comptes : le plan de compte

- Établir le portrait de ses comptes : historique, besoins, comportements...
- Estimer la capacité de production de son entreprise face aux besoins client.
- Déterminer ses objectifs alignés avec la politique commerciale globale.
- Bâtir son plan de compte et son plan d'action commerciale.

Animer son plan d'action commerciale

- Convaincre sa hiérarchie pour obtenir des moyens.
- Mobiliser les équipes en interne pour saisir les opportunités et garantir en excellence





de services.

- Suivre et analyser la performance de ses actions : tableau de bord et outils de suivi.
- Dresser des rapports d'activité et d'avancement pour préserver le soutien interne.

Négocier avec les grands comptes (Module 2 – 2 jours)

Préparer sa négociation avec méthode

- Identifier les acteurs « visibles » et « invisibles » de la négociation.
- Réunir toutes les informations utiles pour la négociation.
- Fixer le cadre de la négociation avec son client.
- Anticiper les exigences et objections de son client.
- Construire sa tactique de négociation.

Gérer la négociation

- Comprendre et s'adapter aux profils des négociateurs : attentes, motivations, leviers d'action.
- Entretenir un climat de coopération.
- Apporter de la valeur à la solution proposée.
- Transformer les objections en opportunités et faire face aux situations difficiles.

Conclure la négociation avec un accord gagnant-gagnant

- Garder la maîtrise de l'entretien en toutes circonstances.
- Clore la négociation au bon moment.
- Valoriser l'accord pour augmenter la satisfaction client.
- Planifier et organiser l'après accord.

Dans le cadre de la certification : quiz de validation des connaissances des thèmes du module.

Gérer et développer son portefeuille clients (Module 3 - 2 jours)

Modules distanciels

- Sans organisation, pas de prospection.
- L'Art du questionnement.
- Entendre n'est pas comprendre : la reformulation.
- C'est une histoire qui commence.

Mener une stratégie de prospection et de business development

- Identifier les besoins des comptes clés et positionner ses offres.
- Réaliser des propositions commerciales et répondre à des appels d'offre.
- Piloter la vente jusqu'à sa conclusion contractuelle.
- Mettre en place un contrat cadre.

Adopter une posture de conseil et d'accompagnement

- Adapter sa communication pour apporter son soutien et des preuves de confiance.
- Travailler sa vision stratégique et sa capacité d'analyse pour proposer des améliorations pertinentes.
- Apporter de la valeur ajoutée à ses clients avec de nouvelles solutions.
- Faire preuve de créativité pour se différencier par l'innovation.

Déployer une stratégie de fidélisation

- Évaluer et maintenir le niveau de satisfaction client.
- Conserver l'intérêt de sa clientèle.
- Construire son plan d'action relationnel.
- Contrôler les modalités de réalisation du contrat : délai, qualité...
- Assurer le suivi de la relation commerciale et de ses performances : rapports, tableaux de suivi...
- Garantir un après-vente de qualité.

Dans le cadre de la certification : quiz de validation des connaissances des thèmes du module.

Certification Professionnelle ISM Responsable Grands Comptes (1 journée)

La participation au parcours certifiant permet d'obtenir un Certificat Professionnel ISM Responsable Grands Comptes attestant de la maîtrise de nouvelles compétences.

- Soutenance d'un entretien de vente devant un jury professionnel à l'issue du parcours.
- Ce parcours est validé par l'ISQ – OPQF.

INTERVENANTS

Marion GERMAIN



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 :

Cette formation, en plusieurs modules, alterne théorie et pratique et met l'accent sur les échanges et le mode collaboratif. Les exercices en salle et d'intersessions permettent d'évaluer la prise en main des outils, concepts et méthodologies vus en formation. Parallèlement, chaque participant, souhaitant passer la certification du parcours, travaille sur un sujet personnel, choisi en lien avec l'équipe pédagogique. L'ensemble du parcours permet d'appréhender et de valider les différentes connaissances et compétences nécessaires à la réalisation de ce sujet/projet. Grâce à leur expertise, les intervenants conseillent et accompagnent ces apprenants jusqu'à la présentation de leur travail. 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

28 oct. au 17 déc. 2021

Paris

17 mars au 18 mai 2022