



La gestion des grands comptes

Mercuri International

Programme

Gestion des grands comptes

Ce programme vise à vous guider en tant que commercial dans la gestion des clients stratégiques, également appelés grands comptes. Ce parcours vous permet de mettre en place une stratégie centrée sur le client, non seulement pour sécuriser l'activité existante, mais aussi pour développer de nouvelles opportunités commerciales avec ce client.

Public cible

Les responsables de comptes qui pourraient bénéficier d'un guide structuré pour les aider à gérer un client stratégique.

Durée

Contenu digital : 4h30

Format du parcours

100 % digital ou en combinaison avec des sessions en présentiel ou en classe virtuelle.

Vidéos, exercices, questionnaires, documents téléchargeables, scénarios gamifiés et forums ouverts pour échanger avec la communauté.

Tous les supports sont compatibles avec les ordinateurs portables, tablettes et smartphones.

Aperçu du programme

- **Obtenir des insights sur le compte**
Apprendre à recueillir et analyser les informations sur le compte pour mieux comprendre le marché du client, sa situation concurrentielle, ses objectifs et ses besoins.
- **Définir des objectifs et une stratégie**
Découvrir la manière la plus efficace de remplir son plan de compte et élaborer une stratégie cohérente et durable pour les grands comptes.
- **Gérer les relations**
Assurer un engagement constant et significatif avec les personnes ayant le pouvoir de décision au sein du compte.
- **Identifier et générer des opportunités**
Reconnaître et évaluer de nouvelles opportunités au sein du grand compte afin de développer la meilleure stratégie pour positionner sa solution.
- **Développer et délivrer de la valeur**
Construire une proposition de valeur percutante qui résonne avec les besoins du client et la transmettre sous forme d'un message engageant.
- **Réviser et s'adapter**
Comprendre l'importance de la dernière étape : mettre à jour le plan de compte avec des informations utiles et les meilleures pratiques recueillies au cours du cycle.

Aperçu du programme

1

Introduction

- Pourquoi avons-nous besoin du Key Account Management (KAM) ?
- Réussir la gestion des grands comptes.

2

Obtenir des insights sur le compte – Analyse client

- L'importance de l'analyse.
- Réaliser une analyse de compte.
- Analyse des opportunités inexploitées.
- Comment rendre votre valeur tangible.

3

Obtenir des insights sur le compte – Analyse de la relation

- Alignement des contacts.
- Critères de stabilité.

4

Définir des objectifs et une stratégie

- Définir des objectifs et une stratégie.
- Guide des objectifs SMART.
- Pourquoi un "Account Business Plan" ?
- Modèle ABP.

5

Gérer les relations

- Préparer un message de positionnement percutant.
- Se connecter avec l'unité de prise de décision (DMU).

6

Identifier et générer des opportunités

- Évaluer l'opportunité.
- Stratégie de solution.
- Comment refuser une opportunité.

7

Développer et délivrer de la valeur

- La puissance de la valeur.
- Développer une proposition de valeur.
- Utiliser le storytelling pour capter votre audience.

8

Analyser les opportunités et préparation des cas

- Conclusion et synthèse.

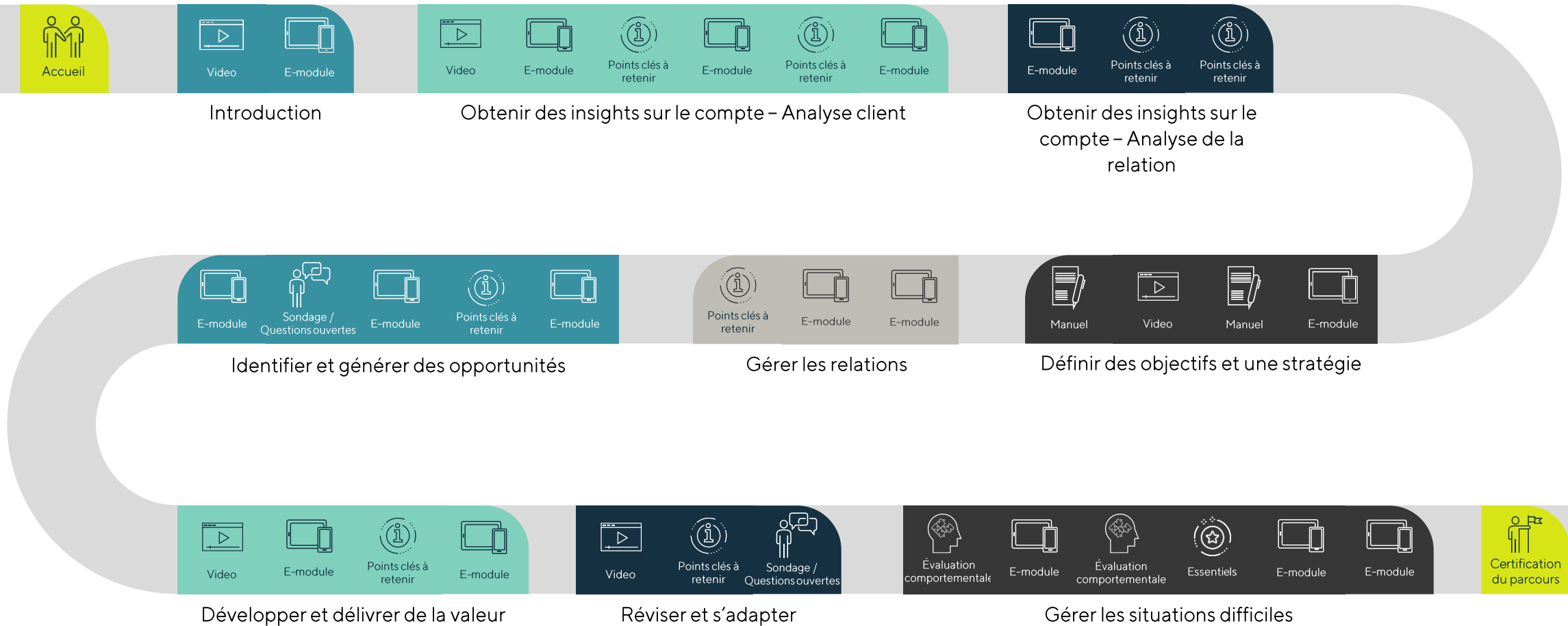
9

Gérer les situations difficiles

- Comprendre les types de personnalités (test des 4P).
- Gérer une communication difficile (test des positions de vie).
- La méthode DESC.

Parcours d'apprentissage

Également disponible avec des sessions en présentiel ou en classe virtuelle tout au long du parcours.





Grow your people
Grow your business