

Formation Commercial Avancé : Fidéliser et développer les comptes clefs

Durée :	1 jours
Public :	Commerciaux Grands comptes
Pré-requis :	Gérer un portefeuille grands comptes
Objectifs :	Découvrir les outils et techniques pour fidéliser les clients grands comptes
Sanction :	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
Taux de retour à l'emploi:	Aucune donnée disponible
Référence:	COM100170-F
Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles

Introduction

De l'importance de la fidélisation de ses meilleurs clients
Présentation de la formation

Facteurs clefs de succès

Comprendre son client
Anticiper les besoins
Innover
Fidéliser ses commerciaux grands comptes

Elargir sa connaissance client

Quels sont les contacts connus et identifiés de l'entreprise ?
Quels sont les contacts potentiellement décideurs que je ne connais pas encore ?
Quels sont les services, filiales de mon client ?
Utiliser des outils pour mieux connaître mon client (base, réseaux sociaux)
Créer une carte des relations et identifier les contacts clefs

Atelier : création d'une carte de relation

Rencontrer son client

A quelle occasion rencontrons-nous notre client ?
Fréquence des rendez-vous
Quels sont les événements auxquels participent mon client ? Peut-on s'y inviter ?
A quel événement puis-je convier mon client ?
Evaluer le niveau de rencontres/rendez-vous nécessaire pour la bonne gestion du compte

Outils de fidélisation

Les commerciaux

Les rendez-vous

Les outils de communication : courriers, e-mailing, mails, réseaux sociaux

Récompenses, Cadeaux, Réductions

Autres outils

Atelier : rédiger un courrier proposant une récompense

Quelle image a le client de mes produits et de mon entreprise ?

Enquête

Questionnaire de satisfaction

Témoignages

Atelier : mettre en place une enquête de satisfaction aboutissant à du parrainage

Conclusion