
Programme de Formation

Grands comptes : stratégies de négociation et fidélisation

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Professionnels de la relation client en B2B : commerciaux, consultants, chargés de comptes stratégiques, responsables grands comptes, ou toute personne impliquée dans la gestion et le développement de portefeuilles clients complexes.



Objectifs pédagogiques

- Identifier les spécificités et les leviers de performance liés aux grands comptes.
- Analyser le fonctionnement interne des services achats et les dynamiques décisionnelles.
- Déployer des stratégies de développement commercial adaptées aux grands comptes.
- Conduire des négociations complexes avec les acteurs clés d'un grand compte.
- Élaborer et piloter un plan de gestion efficace pour assurer la fidélisation et la croissance.



Description

Jour 1

Matin : Comprendre et cartographier un compte stratégique

Définir les caractéristiques d'un grand compte et ses enjeux organisationnels.

Identifier les priorités stratégiques et leur impact sur la relation commerciale.

Élaborer une cartographie des acteurs : rôles, pouvoirs, influence.

Atelier : Réalisation d'une cartographie sur un compte réel issu du portefeuille participant.

Après-midi : Circuits de décision et préparation à l'influence

Comprendre les circuits de décision formels et informels.

Mesurer le poids des acheteurs et les interactions interservices.

Déetecter les sponsors internes et construire une stratégie d'influence.

Atelier : Analyse d'un circuit décisionnel sur un grand compte et construction d'une stratégie d'approche.

Jour 2

Matin : Préparer et mener une négociation à forts enjeux

Analyser les leviers de négociation et positionner ses marges de manœuvre.

Valoriser les besoins implicites du client ('douleurs') pour construire une proposition forte.

Évaluer les objections prévisibles et les stratégies d'acceptation.

Atelier : Diagnostic de la capacité d'influence sur un cas concret.

Après-midi : Suivi, pilotage et plan d'action individuel

Définir des indicateurs de pilotage et des étapes-clés.)

Mesurer la maturité et le potentiel du compte via des critères factuels.

Structurer un plan d'action personnalisé avec des livrables et des responsables identifiés.

Travaux pratiques : Élaboration et finalisation d'un plan d'action commercial individuel.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation priviliege une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.