

Apprendre à gérer son temps & ses Comptes Clients

Version 1.2 | 27.02.23

Formation conçue et animée par nos consultants experts en Ventes & Développement Commercial. Le Développement Commercial est souvent minimisé au fait de répondre aux demandes entrantes des clients. Lorsque ces demandes n'entrent plus, tout à coup on lance de la prospection. Une stratégie commerciale efficace consiste à gérer, développer et fidéliser les Comptes Clients, du client prospect au client ancien.

Objectifs :

- Développer la maîtrise et compréhension du Relationnel Client des équipes
- Analyser sa Base de Données Clients pour identifier les zones de croissance/de prospection.
- Savoir préparer des appels de prospection et de suivi afin de développer ses Comptes Clients.
- S'adapter face au client, engager un dialogue, obtenir des informations et de s'en servir pour améliorer son relationnel et engagement.
- Améliorer les fichiers de suivis et d'analyses, mettre en place des procès de suivi.
- Mise en place d'un plan d'action individuel et collectif avec des objectifs SMART



Responsables commerciaux, chefs de projets, personne évoluant vers des responsabilités de gestion de demande de groupes

De 4 à 6 apprenants.



Prérequis

Profil commercial



Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

- Si 4 apprenants : à partir de 700€ HT / apprenant
- Si 6 apprenants : à partir de 460€ HT / apprenant Possible en INTRA ou INTER



Matériel et outil pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam

Eligible aux financements OPCO
Tarif inter entreprises: sur devis

Responsable pédagogique
Adrien GUILLAUME



Méthode pédagogique

Cette formation-action se veut résolument pratique. Elle se base sur des méthodes actives et participatives basées sur des apports méthodologiques et des exercices d'application et de mise en pratique.



Programme

Durant ce programme, l'analyse et le suivi de sa base de données clients sera l'élément principal. A partir de cela, nous traiterons la naissance d'une relation client et son suivi personnalisé. La formation se base sur des méthodes actives et participatives basées sur des apports méthodologiques et des exercices d'application et de mise en pratique.



Contenu

- Comprendre sa Base de Données Clients: rechercher, analyser, trier, filtrer.
- Entre Data & Humain: le début du Relationnel Client, suivi personnalisé
- Personnaliser chaque étape: Prospect, Nouveau Compte, Ancien Compte Déçu, Compte Clé
- La force du Relationnel: Apprendre à « ne pas vendre » au client mais à interagir avec lui.
- Impacter le statut des Comptes: convertir un Prospect en Client, un Client déçu en une 2eme chance.
- Module: La Gestion de Comptes en Evénement Client, Salon ou Cocktail
- Elaboration plan d'action individuel et collectif



Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins.



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap en situation de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Formation en présentiel

sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

Formation en distanciel possible

Langue: Français