

Public

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

Prérequis

Profil commercial

Matériel & outils pédagogiques

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

Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées de 7h consécutives ou espacées de 2 semaines (14h)

100% distanciel : 2 Sessions de 2h / semaines sur 4 semaines

INTRA : 1500€ HT / jour
(hors frais de déplacements)
INTER : Sur devis

→ Un suivi en visio 3 mois après, durée 1h30 pour suivi mise en place plan d'action : OFFERT

Apprendre à gérer son temps et ses Comptes Clients

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. Ainsi, vous pourrez développer le Chiffre d'Affaires de votre établissement sur le long-terme et à traverser avec aisance les saisonnalités de l'industrie.



Objectifs pédagogiques

- 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



Bénéfices de la formation pour la structure et les bénéficiaires

- Montée en compétences commerciales → Rétention des équipes
- Augmentation du taux de concrétisation → Accroissement du chiffre d'affaire, ROI
- Gestion de la relation client → Fidélisation
- Harmonisation des process de vente → Formation des nouveaux arrivants facilitée
- Suivi à **J+3 mois** des plans d'action → Implication des équipes et suivi managérial



Présentiel



Distanciel

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 en cas 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

Responsable pédagogique

Adrien GUILLAUME

Formatrice

Maud LICARI



Apprendre à gérer son temps et ses comptes clients



Programme

Jour 1

- Comprendre sa Base de Données Clients: rechercher, analyser, trier, filtrer
- Entre Data & Humain: le début du Relationnel Client. Échanger avec ses comptes client, apprendre à mettre en place un suivi personnalisé pour chaque compte, pour chaque histoire
- Personnaliser chaque étape: Prospect, Nouveau Compte, Ancien Compte Déçu, Compte Clé

Jour 2

- 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 Événement Client, Salon ou Cocktail
- Élaboration plan d'action individuel et collectif



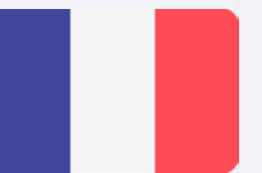
Modalités d'évaluation des acquis de la formation

- Auto-évaluation au fil du programme
- Quiz, jeux en équipe, mises en situation
- Retour d'expériences en début et fin de journée



Modalités d'évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation

- Réaction à chaud en fin de formation des participants
- Réaction à froid à **J+2 mois**
- Échanges avec le formateur et le donneur d'ordre



Français



Anglais

Éligible aux
financements
OPCO

