



KEY ACCOUNT MANAGEMENT (PARCOURS PRO)

VN92

8 jours (56h) 3 850,00 €^{HT}

Objectifs

Prendre la mesure du métier de KAM • Travailler les 3 compétences indispensables des KAM d'aujourd'hui : le métier, la négociation de haut niveau et la dimension comportementale

Profil Stagiaire(s)

Key Account Manager, responsables comptes clés, responsables grands comptes

Pré-requis

vendre et négocier avec les grands comptes, être Key Account manager ou en passe de le devenir

Profil Animateur(s)

cette formation Commerciale est assurée par un expert de la vente aux grands comptes

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demofr

PROGRAMME

MODULE 1

Profession : Key Account Manager

Prendre toute la mesure d'une fonction complexe et stratégique

Rôle et missions du KAM

Les qualités du KAM : commerciales, humaines et comportementales

Conjuguer la stratégie de l'entreprise et celle du compte client

Prioriser son suivi client et s'organiser

Développer son networking

Développer son portefeuille clients

Définir les cibles pertinentes

Mettre en place la veille, l'Intelligence Economique

Identifier les acteurs clés pour faire émerger les projets

Mettre en œuvre les actions de prospection efficaces

Fidéliser dans la durée

Bâtir le plan de compte, définir des actions créatrices de valeur à court et long termes

Construire sa Trade Business Review

Optimiser le compte d'exploitation du client et démontrer le retour sur investissement

Etre le garant de la promesse contractuelle dans le respect des délais

Manager, organiser, coordonner

Définir la stratégie du compte avec son client et en assurer la mise en œuvre

Mettre en place le reporting et les tableaux de bord spécifiques du KAM

Communiquer efficacement avec les équipes commerciales pour un déploiement optimal des contrats

Manager, animer et mobiliser des équipes en transverse

Constituer une équipe projet pour répondre à un appel d'offre

MODULE 2

Formation : Négocier Efficacement avec les Grands Comptes

Percevoir les spécificités d'un Grand Compte

Une taille critique conséquente

Un organigramme à décrypter

Une diversification des activités

Un processus de prise de décision complexe

Une fonction Achat omniprésente

Développer son capital relationnel au sein du GC



KEY ACCOUNT MANAGEMENT (PARCOURS PRO)

VN92

8 jours (56h) 3 850,00 €^{HT}

Élaborer une cartographie du GC
Analyser le Groupe Réel d'Influence et de Décision (GRID)
Déterminer les jeux d'influence à l'intérieur du groupe
Piloter son capital relationnel
Élargir son spectre d'influence

Élaborer sa stratégie de développement

Structurer et piloter sa veille stratégique
Comprendre les enjeux externes et internes du Grand Compte
Définir ses objectifs de développement
Faire émerger des projets sur le moyen et le long terme
Définir les termes du partenariat avec le client

Concevoir et délivrer une offre de valeur

Visualiser la chaîne de valeur client
Situer le positionnement de son offre
Évaluer l'impact de son offre pour le Grand Compte à différents niveaux
Mesurer le retour sur investissement en faveur du client

Préparer efficacement ses négociations

Réaliser un diagnostic de la situation et mettre en place une approche stratégique
Connaître ses marges de manœuvre
Hiérarchiser ses objectifs et ses solutions de repli
Sélectionner ses arguments et concevoir son argumentation
Maîtriser les éléments financiers de la proposition
Structurer sa présentation et la trame de son entretien de négociation
Vérifier et préparer ses outils d'aide à la vente

Déjouer les pièges des acheteurs

Décoder les types de négociateurs et de négociations
Identifier et reconnaître les techniques utilisées pour mieux déjouer les pièges : menace, déstabilisation, diktat, conflit, dévalorisation
Étalonner les 6 contraintes : prix, choix, information, temps, influence et sanction

Négocier en face à face

Se mettre mentalement dans une dynamique de réussite
Valoriser son offre
Défendre son prix
Négocier des contreparties en cas de concessions
Tenir sur le non négociable
Exploiter en cas de besoin la stratégie de la rupture
S'affirmer dans les négociations difficiles

Définir un plan de développement Grands Comptes

Suivre les actions réalisées
Évaluer et analyser les écarts
Décider des actions correctrices
Aborder la prospective client
Renforcer le partenariat avec le client

MODULE 3

Formation : Développer son Leadership Relationnel

Le leadership relationnel et le management

Les apports et les grands principes
Style de leadership et performance des équipes
Les conditions d'exercice du leadership

Les 4 grands styles de leadership

Identifier et reconnaître les 4 styles de leadership : directif, persuasif, participatif et déléguatif
Les paramètres décrivant le comportement du leader dans chaque style

KEY ACCOUNT MANAGEMENT (PARCOURS PRO)

VN92

8 jours (56h) 3 850,00 €^{HT}

Identifier son propre style de leadership

Adapter le style de leadership en fonction du collaborateur

Les 4 comportements du leader liés à l'autonomie du collaborateur

Adopter les styles de leadership adaptés

Accompagner l'évolution et le cycle de progression du collaborateur

La gestion des résistances, de la démotivation et du stress

Les pièges à éviter

Mettre en œuvre son leadership dans les entretiens

Développer sa capacité d'écoute

Savoir encourager

Savoir dire ce qui ne va pas

Savoir féliciter

Savoir recadrer

Savoir exprimer son point de vue et le faire partager

Savoir fixer des objectifs motivants

Compléter la formation avec les modules e-learning offerts :

- s'entraîner au management situationnel face à un collaborateur

- s'entraîner au management situationnel face à une équipe

Méthodes pédagogiques & Evaluation

Le meilleur de la négociation KAM dans un parcours unique sur le marché qui allie techniques de négociation et comportemental

Une organisation modulaire encadrée qui offre un maximum de souplesse tout en garantissant un suivi personnalisé à chaque participant

Une approche pédagogique très opérationnelle mixant apports théoriques, mises en pratique et échanges d'expériences pour des résultats concrets visibles et directement exploitables en situation professionnelle

Un dispositif optionnel de certification professionnelle FFP permettant d'obtenir une reconnaissance des compétences acquises à l'issue de ce parcours

De nombreux exercices pratiques, des mises en situation et des jeux de rôles programmés tout au long du cursus.

Taux de réussite : 100 % (base de calcul : stagiaires ayant réalisé l'intégralité du parcours)

Contactez-nous !

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Suivi & Evaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de colearning et webcorners



KEY ACCOUNT MANAGEMENT (PARCOURS PRO)

VN92

8 jours (56h) 3 850,00 €^{HT}

- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

En complément

Après cette formation vous pourrez suivre :

- Maîtriser la vente stratégique de valeur