

	PERFORMANCE DE LA RELATION CLIENTS	Organisme 84740326874
	FORMATION KAM (KEY ACCOUNT MANAGER) PROGRAMME	Version : août 2022

Préambule Le genre masculin sera utilisé de manière générique dans ce qui suit

Objectifs

Aider chaque Key Account Manager à acquérir les fondamentaux du management de grands comptes

Prérequis

Toute personne ayant des responsabilités de gestion de clients « Grands Comptes » au sein de son entreprise

Public concerné

Responsables commerciaux grands comptes
Formation accessible aux participants handicapés (nous contacter afin d'échanger de manière confidentielle sur les aménagements nécessaires pour l'accès à la formation).

Personnes en situation de handicap :
Pour les personnes en situation de handicap, nous contacter afin d'échanger de manière confidentielle sur les aménagements nécessaires pour l'accès à la formation. Contact : Christophe Lugin au +33 4 58 10 07 41 et par email à christophe.lugin@adhemis.com.

Moyens

Une formation action en présentiel et/ou distanciel sur une durée à déterminer en fonction des thématiques souhaitées

Méthodes pédagogiques

- Travail sur des cas réels de KAM
- Des mises en situations permettant de travailler son Leadership et de s'entraîner à mener des négociations dures
- Reprise de comptes clés réels et mise en place d'une stratégie d'influence et de lobbying

Nombre de Participants

Des groupes de 6 à 8 personnes maximum par session

Durée

Selon les thématiques choisies

Délai d'accès 4 semaines

Tarif

Sur demande

Programme :

Module 1 - TRAVAILLER EFFICACEMENT AVEC LES GRANDS COMPTES

1 – AVOIR UNE APPROCHE STRATEGIQUE DES COMPTES CLES

- Objectifs : Aborder les comptes clés d'une manière stratégique
- Contenu :
 - Les différences KAM et autres commerciaux
 - Gérer son portefeuille de KAM
 - Strategic Account Plan
 - Key Account Power Mapping

	PERFORMANCE DE LA RELATION CLIENTS	Organisme 84740326874
	FORMATION KAM (KEY ACCOUNT MANAGER) PROGRAMME	Version : août 2022

2 – TRAVAILLER LA POSTURE DU KAM

- Objectifs : Avoir les comportements d'un/e véritable manager de comptes clés
- Contenu :
 - Se positionner au bon niveau pour générer la confiance
 - Le Management transversal de son équipe virtuelle

3 – POUVOIR ET INFLUENCE

- Objectif : Savoir se positionner et comprendre les jeux de pouvoir au sein de comptes-clés
- Contenu :
 - Retour sur le SAP
 - Mettre en place une stratégie d'influence et de lobbying dans les comptes clés
 - Faire ressortir les enjeux et influencer les critères de décision, planter les 1ères graines et lancer des peaux de banane

Module 2 – NEGOCIER AVEC LES GRANDS COMPTES

4 – AVOIR UNE APPROCHE MULTIFACTORIELLES DE LA NEGOCIATION DANS LES COMPTES CLÉS

- Objectifs : Savoir faire la différence entre négociation et marchandage
- Contenu :
 - La préparation de la négociation
 - Souhaits et contreparties
 - Négociations relationnelles vs positionnelles

5 – SE PREPARER AUX NEGOCIATIONS DIFFICILES DANS LES COMPTES CLES

- Objectifs : Savoir appréhender des négociations complexes avec des interlocuteurs difficiles
- Contenu :
 - Négocier et défendre les augmentations tarifaires
 - Faire face aux techniques de négociation dures

Module 3 – REPONDRE AUX APPELS D'OFFRES DES GRANDS COMPTES

6 – L'ENGAGEMENT DE MARCHE

- Objectifs :
 - Positionner notre offre de valeur en réponse aux enjeux du client et influencer les critères de l'appel d'offres en amont
 - Sans engagement, quelle stratégie de réponse vs chance de réussite.
- Contenu :
 - Quels enjeux clés sur lesquels travailler pour mettre en avant la valeur de mon offre
 - Les questions qui impactent pour faire ressortir les vrais enjeux auprès des bonnes personnes
 - La construction d'un AO qui « n'arrange pas la concurrence »
 - Le Toolgate Process, un outil pour gagner du temps ... et des AO
 - Par-delà les AO, savoir évaluer ses chances de faire du business et décider d'actions stratégiques concrètes

	PERFORMANCE DE LA RELATION CLIENTS	Organisme 84740326874
	FORMATION KAM (KEY ACCOUNT MANAGER) PROGRAMME	Version : août 2022

7 – CONCEVOIR ET REDIGER LA REPONSE

- Objectifs :
 - Concevoir une réponse de valeur ... dans la perspective de la soutenances
- Contenu :
 - Mon client ce héros
 - Le Storytelling de vos offres
 - Un support qui impact et qui donne envie d'en savoir plus
 - Poser des questions durant la procédure, analyser celles des concurrents

8 – REUSSIR LA SOUTENANCE D'APPEL D'OFFRES

- Objectif : Définir une stratégie de présentation impactante
- Contenu :
 - Maîtriser le contexte et vous maîtriserez la vente émotionnelle
 - L'impact du contexte
 - Les différents types de contextes
 - Le piège « du contexte à Béta », le piège du contexte technique,
 - La guerre des contextes : comment éviter les pièges ?
 - Le statut perçu : effet de source, pouvoir et influence, sympathique et bienveillant ou obéissant ?
 - Préparer son registre émotionnel (comprendre l'impact des émotions négatives)
 - Hamac : comment y parer ?
 - Quand adopter une posture de leader ? Quand adopter une posture de coopérateur ?

Module 4 – COACHING DES KAM

- Objectifs :
 - Accompagner les KAM au-delà du parcours de formation.
 - Les aider à prendre de la hauteur sur leurs comptes clés et affaires en cours
 - Partager leurs expériences afin de consigner les bonnes pratiques
 - Identifier les difficultés et y-remédier collectivement
 - Apporter un support aux Managers commerciaux
- Déroulé :
 - Des sessions individuelles ou collectives d'une durée de maximum 1h30 à la demande et selon les disponibilités des uns et des autres

Notre ADN est de construire avec vous un programme répondant à vos enjeux.

Ce qui vous est décrit ici est un exemple et une base pour nos échanges futurs.

Contacts

Adhemis France
Sas Consilium and Partners
 Bâtiment Ivomar Zac du Larry
 298 allée du Larry
 74200 Marin
 France
 Contact : Christophe Lugin
 Email : info@adhemis.com
 Tel : +33 (0)4 58 10 07 41

Adhemis Suisse
Adhemis Consulting Sarl
 Rue Ancienne, 53
 1227 Carouge
 Genève
 Suisse
 Contact : Christophe Lugin
 Email : info@adhemis.com
 Tel : +41 (0)22 566 16 66

	PERFORMANCE DE LA RELATION CLIENTS	Organisme 84740326874
	FORMATION KAM (KEY ACCOUNT MANAGER) PROGRAMME	Version : août 2022

Nos engagements Qualité



Depuis le 19.02.2021



Depuis le 03.03.2021

DIRECCTE *Auvergne-Rhône-Alpes*
Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence,
de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

Déclaration enregistrée sous le n°84740326874
auprès du Préfet de la région Auvergne-Rhône-
Alpes depuis le 20 Décembre 2016



Depuis le 11.05.2021

 **ICPF**
Certification **CNEFOP**
Formateur Expert

Depuis le 02.03.2021

 **ICPF**
Certification **CNEFOP**
Consultant Expert

Depuis le 02.03.2021