

Key Account Manager

-Référence: **ML-85**

-Durée: **8 Jours (56 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Construire une stratégie de conquête, de développement, de fidélisation sur un compte stratégique.
- Négocier des accords profitables.
- Organiser le travail en équipe pour atteindre des résultats.
- Élargir son réseau d'alliance et d'influence chez le client.
- Agir en leader pour avancer avec son entreprise et son client.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- KAM récent dans sa fonction, issu d'une fonction commerciale. KAM déjà en poste, souhaitant affirmer et enrichir ses compétences. Directeur Commercial, opérationnel en charge d'une équipe de KAM souhaitant faire évoluer les pratiques.

Programme

- **Développer ses qualités de Key Account**
 - Manager S'approprier les rôles et enjeux de sa fonction.
 - Faire le point sur ses compétences et son organisation : autodiagnostic.
- **Réaliser un diagnostic stratégique pertinent**
 - Cibler les clients stratégiques, réaliser des arbitrages rationnels.
 - Analyser l'environnement avec les yeux du client.
 - Réaliser l'analyse concurrentielle.
 - S'approprier les 2 matrices SWOT les plus utiles.
- **Formaliser son Account Business Plan**
 - Créer la proposition de valeur future.
 - Définir une ambition partagée avec le client.
 - Traduire cette ambition en vision.

- Décliner l'ambition en objectifs et en priorités clés.
- **Construire son plan d'actions**
 - Anticiper les risques vis-à-vis du compte stratégique.
 - Construire son rétroplanning.
 - Choisir les KPI pertinents pour piloter la performance de façon conjointe.
- **Manager des relations profitables dans son entreprise et chez son client**
 - Établir le diagnostic des relations avec l'ensemble des membres du groupe de décision : degré d'influence, degré de proximité.
 - Définir les priorités de contact, construire son plan d'actions de réseautage.
 - Se faire connaître et reconnaître auprès des décideurs.
 - Élargir son réseau au sein du compte clé.
 - Utiliser son réseau pour progresser dans l'organigramme.
 - Tirer parti des réseaux sociaux.
- **Manager les projets**
 - Organiser son plan de développement en mode projet.
 - Organiser et mobiliser les équipes aux moments clés.
 - Piloter la mise en œuvre des actions : méthodes et outils.
 - Manager les risques.
 - Communiquer autour du projet client.
 - Piloter la satisfaction client.
 - Savoir tirer parti de la richesse inter-culturelle.
- **Identifier les 3 clés de succès d'une négociation**
 - Négocier pour construire sur le long terme : la clé du processus.
 - Construire des tactiques de négociation profitables : la clé de la méthode.
 - S'affirmer et éviter les blocages : la clé de la confiance mutuelle.
- **Vendre le plus souvent possible avant d'entrer en négociation**
 - Repérer les forces en présence.
 - Rééquilibrer les pouvoirs pour instaurer un mode de relation coopératif.
 - Utiliser l'Account Business Plan comme clef d'entrée en négociation.
 - Écouter le client, vendre et négocier d'abord en interne les solutions.
 - Vendre la valeur de ses propositions au client, sortir de la logique 'prix, volume'.

- **Choisir son moment pour entrer en négociation et négocier**
 - Cerner ses marges de manœuvre.
 - Utiliser ses zones de pouvoir.
 - Obtenir des contreparties utiles.
 - Verrouiller la négociation.

- **Développer ses ressources personnelles pour mieux négocier**
 - Prendre en compte l'impact des émotions dans la négociation, accueillir ses émotions et celles de l'autre.
 - Identifier ses propres besoins en négociation, apprendre à y répondre.
 - Contribuer à désamorcer les situations tendues.

- **Développer son style de leadership**
 - Repérer les compétences et traits personnels du leader.
 - Évaluer et révéler ses aptitudes de leader : autodiagnostic.
 - Identifier toutes les occasions pour le KAM d'exercer son leadership.
 - Mieux se connaître pour accroître son leadership : l'analyse transactionnelle.

- **Exercer son leadership en collectif**
 - Partager et faire adhérer à sa vision.
 - Rassembler une équipe gagnante autour d'un projet client.
 - Donner envie d'agir.
 - Ajuster sa communication verbale et non verbale

- **Exercer son leadership en face-à -face**
 - Se présenter à un nouvel acteur chez le client.
 - Obtenir des ressources.
 - Régler un dysfonctionnement, un différend interne.
 - Lever les résistances au changement.

- **Activité à distance**
 - Un module d'entraînement
 - Donner un feedback positif et constructif'.
 - Évaluation des acquis



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc