

Key & Global Account Management: Les composantes de l'offre de service,



Une offre riche et flexible pour construire un excellent programme de gestion des Comptes Clés.

Ce document complète la brochure de présentation de notre méthodologie : "KAM/GAM Reloaded". Il présente une liste des différents éléments qui composent notre offre et qui se combinent de façon très souple pour répondre à vos besoins.

I / CONCEPTION ET MISE EN OEUVRE D'UN NOUVEAU PROGRAMME KAM/GAM

Cette section décrit les composants typiquement utilisables pour définir et mettre en œuvre une stratégie KAM/GAM et le programme correspondant.

Comprendre l'opportunité

- Atelier pour le Comité de Direction: pourquoi et comment démarrer une initiative KAM/GAM ?
- Atelier KAM/GAM pour les dirigeants commerciaux et marketing

Audit préliminaire

- Audit général des pratiques de gestion des clients
- Audit des pratiques de gestion des comptes clés

Analyse du portefeuille clients et segmentation

- Analyse de la base client
- Conception de l'outil de description du portefeuille client (*approche collaborative*)
- Segmentation Client (*processus collaboratif applicable à différents niveaux*)

Conception du programme (conseil et ateliers collaboratifs)

- Conception de l'architecture générale du programme
- Conception des processus et des outils KAM/GAM
- Définition des synergies entre KAM, commercial et marketing
- Contrôle de gestion et RH pour le programme KAM

Formation KAM, déploiement, conduite du changement

- Formation KAM pour les responsables de comptes et leur équipe
- Formation KAM pour les équipes Marketing & Commerciales
- Formation KAM pour les fonctions de support
- Support au manager du programme KAM et au Comité de Pilotage
- Aide à la communication et à la conduite du changement
- Mise en place de pratiques d'Ecoute Client

Développement de compétences avancées

- Analyse des parties prenantes et plan de réseautage
- Gestion des opportunités
- Exploration de la Proposition de Valeur
- Gestion d'équipe virtuelle

II / AMELIORATION D'UN PROGRAMME EXISTANT

Cette section décrit les composants typiquement utilisables pour analyser un programme KAM/GAM existant et en améliorer l'impact.

Audit de l'existant

- Portefeuille de comptes clés
- Equipes en charge des comptes clés
- Processus et outils KAM/GAM
- Organisation
- Objectifs et moyens de mesure
- Collaboration et confiance

Ateliers collaboratifs et formation *(le contenu dépend des conclusions de la phase d'audit)*

- Ateliers et sessions de formation spécifiques pour les équipes KAM
- Ateliers et sessions de formation spécifiques pour les fonctions de support
- Ateliers avec l'équipe de Direction

Ateliers de renforcement des techniques spécifiques au KAM/GAM

- Evaluation d'un compte clé
- Exploration et définition de la Proposition de Valeur
- Elaboration d'un Plan de Compte solide
- Elaboration et mise en œuvre d'un plan de réseautage

Développement des compétences commerciales

- L'art du questionnement (jeu sérieux)
- Améliorer la qualité des propositions commerciales
- Management commercial (base ou avancé)
- Vente prescriptive

Développement des compétences managériales

- Management d'équipe virtuelle
- Interculturel
- Conduite de réunion collaborative
- Atelier "styles de management"
- Gestion du temps

Coaching et mentoring

- Coaching métier et mentoring pour le responsable du programme KAM/GAM
- Coaching métier personnalisé pour les responsables de compte ou pour leur équipe
- Coaching comportemental par un(e) coach certifié(e)

Développement de l'influence et de l'orientation client

- **Analyse d'écosystème:** Audit et atelier collaboratif
- **Vente Prescriptive / Solutions:** Conception et mise en œuvre de programme
- **Orientation Client :** Mise en place de pratiques d'Ecoute Client

Contact

Olivier Rivière – olivier@oliverriviere-consulting.com

Portable France: +33 6 37 04 98 40 – Portable Allemagne: +49 173 5731 586

Connaissez-vous notre brochure de présentation de la méthodologie KAM/GAM Reloaded™ ? Consultez notre site internet et téléchargez des informations complémentaires; www.oliverriviere-consulting.com