

Formation commercial ERP Piloter la mission, le projet

Durée : 1 jour

Objectifs

Il faut posséder les meilleures pratiques pour tenir les engagements, en qualité et en délai, dans le respect des exigences de rentabilité.

Participants

Commerciaux

Pré-requis

La personne formée doit avoir des connaissances de base de vente et avoir été en contact avec des clients au cours de son expérience professionnelle.

Contenu détaillé

- Organiser le travail
 - o Les différents acteurs de la mission
 - o Affecter les tâches, imposer son planning
 - o Initialiser la mission chez le client , le Kick-Off Meeting
- Gérer la mission
 - o Les points de contrôle
 - o Suivre l'avancement technique et économique
 - o Gérer les risques
 - o Garantir la qualité
 - o Capitaliser pour être plus efficace demain
- Animer l'équipe
 - o Gérer la motivation
 - o Résoudre les tensions au sein de l'équipe
- Gérer la relation avec le client
 - o Identifier les interlocuteurs pertinents face au problème posé
 - o Réussir la conduite du changement
- Gérer et rassurer le client en permanence
 - o Viser la satisfaction client : du service rendu au service perçu
 - o Les demandes complémentaires
 - o Prévenir et gérer les situations de crise
- Fidéliser un compte client
 - o Les enjeux d'une bonne relation client
 - o Valoriser un client sur le long terme : prestations récurrentes et contrat de maintenance
 - o Suivre son client et anticiper les évolutions