

## 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