

Satisfaire et faire croître les Clients existants

Services Account Management

Présenté par: Olivier Rivière

Satisfaire et faire croître les Clients existants

Des Faits Incontournables

En moyenne, en B2B, les clients existants contribuent à 70% du revenu total (et souvent beaucoup plus).

Seulement 35% des dirigeants commerciaux considèrent la gestion des clients existants comme un point fort de leur entreprise.

Source: CSO Insights - 2018-2019 Sales Performance Report

Sample of 900 sales leaders

Satisfaire et faire croître les Clients existants

Déterminant de la Rentabilité

Vendre à un client existant est de 3 à 7 fois moins cher qu'acquérir un nouveau client.

Sources diverses

Satisfaire et faire croître les Clients existants

Définition du **Account Management** (gestion des clients)

Ensemble des processus, outils et pratiques utilisés avec tous les clients pour assurer la qualité de leur expérience et destinés à assurer leur satisfaction, leur fidélité, ainsi qu'à faire croître le revenu.

Le (véritable) Account Management est un constituant fondamental du modèle opératoire de l'entreprise.

Satisfaire et faire croître les Clients existants

Account Management



Challenges fréquents (souvent cachés)

- Le développement du revenu additionnel reste limité sur la plupart des clients.
- Les prix et la génération du revenu ne sont pas systématiquement analysés et optimisés sur l'ensemble du portefeuille client.
- Les commerciaux passent trop de temps sur des clients à faible potentiel de développement.
- La gestion des clients est une cause de tensions internes.
- La satisfaction client mesurée est trop basse.
- Les enquêtes de satisfaction sont peu ou mal utilisées pour approfondir le dialogue avec les clients.
- Trop de clients sont perdus.

Satisfaire et faire croître les Clients existants

Account Management



Vos Ambitions

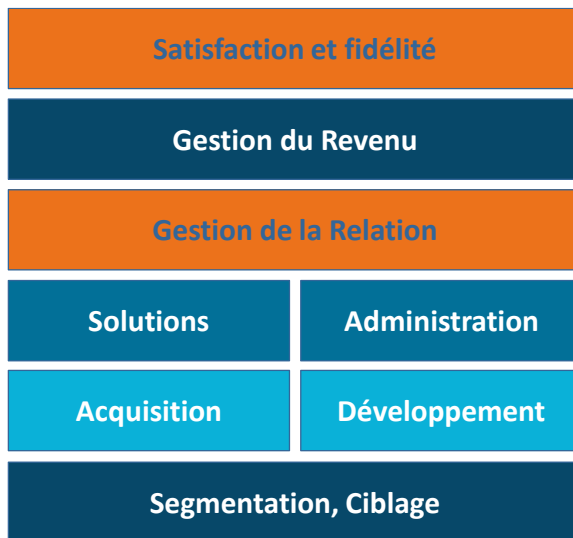
- Etablir une forte collaboration inter-équipes en matière de gestion des clients existants.
- Améliorer la satisfaction et la fidélité des clients.
- Faire croître régulièrement le revenu généré sur le portefeuille de clients existants.
- Faire des enquêtes de satisfaction un vecteur de développement commercial.
- Améliorer la productivité globale (revenu et rentabilité individuelle moyenne) des équipes commerciales.

Account Management Framework™

Notre référentiel méthodologique (*framework*) pour l'Account Management permet à l'ensemble de vos équipes de s'organiser pour offrir une expérience de qualité à l'ensemble de vos Clients et assurer leur satisfaction et leur fidélité. Aux équipes commerciales, notre méthodologie apporte des outils puissants pour optimiser l'usage de leur temps et pour faire croître le revenu sur l'ensemble du portefeuille des Clients existants.

Grille d'analyse et de planification

Notre méthodologie d'Account Management donne un cadre d'analyse et de planification puissant et flexible qui s'adapte aux spécificités de votre organisation.



Account Management Framework™ - ©Copyright Olivier Rivière – 2020

Boîte à outil riche et flexible

Nous combinons différents instruments d'intervention pour analyser avec vous l'ensemble de vos pratiques d'Account Management et pour définir les mesures de renforcement nécessaires.

- Atelier CoDir
- Analyse 360 (Audit)
- Ateliers collaboratifs
- Conception de processus et outils
- Référentiel de compétences et parcours de formation
- Formation et accompagnement
- Aide à la sélection d'outils digitaux

Approche globale

Notre Account Management Framework se combine avec nos méthodologies de Vente Complexe et de Key Account Management pour vous aider à bâtir un système de gestion de vos Clients et Prospects cohérent et solide qui optimise l'utilisation des ressources.



KAM With Passion - ©Copyright Olivier Rivière – 2008-2020

Satisfaire et faire croître vos Clients Existants

Account Management: Matrice des Services

Service	Atelier Collaboratif	Conception	Formation & Coaching	Déploiement
Atelier d'orientation pour le Comité de Direction	XXX			
Mobilisation des équipes sur une initiative d'Account Management	XXX			
Analyse 360 (audit) et conclusions	XXX	XXX		
Conception de processus et outils AM	XXX	XXX		
Déploiement des nouveaux processus et outils	XXX		XXX	XXX
Référentiel des compétences AM et parcours et contenus de formation	XXX	XXX		
Formation et accompagnement AM	XXX	XXX	XXX	
Alignement des équipes	XXX	XXX		XXX
Analyse de portefeuille Client (ciblage) et optimisation des ressources	XXX	XXX	XXX	XXX
Satisfaction Client / Au-delà du NPS	XXX	XXX		XXX
Campagnes et tactiques de croissance	XXX	XXX	XXX	XXX
Account Management Digitalisation	XXX	XXX		XXX

Cas Client

Gestionnaire de produits financiers complexes pour des tiers (Allemagne)

Suite à un audit d'efficacité commerciale, révision et amélioration de la méthode et des outils de gestion des clients existants.

- Ateliers collaboratifs pour affiner la compréhension de la situation.
- Conception d'un outil d'analyse et de ciblage du portefeuille de clients existants.
- Amélioration des outils de description, d'analyse et de gestion des clients.
- Développement d'un Account Management Playbook.
- Contribution au développement des spécifications du CRM.

Impact tangible durable: Amélioration mesurable de l'efficacité des processus de gestion de comptes, homogénéisation des pratiques, priorisation des comptes et des affaires en fonction du potentiel, amélioration de la croissance du revenu sur le portefeuille de clients existants.



Nos Différenciateurs

En travaillant avec moi/nous sur la gestion des Clients existants, vous bénéficiez de:

- Une longue expérience opérationnelle de l'amélioration continue de la gestion des clients dans des environnements très variés.
- Un référentiel méthodologique puissant, flexible et un ensemble d'instruments d'interventions adaptable à toute situation.
- Une approche de la gestion des clients qui s'appuie sur la collaboration et l'intelligence collective.
- Une approche multidisciplinaire; Efficacité commerciale, Marketing, Vente Complexe, Sales Enablement.
- La capacité à mobiliser des équipes internationales de consultants seniors (via POWERING - voir la page "Ecosystème" sur le site web).
- L'échange permanent avec la communauté globale des praticiens de la gestion des clients; Account Management et Key Account Management.



Nos Domaines d'Intervention



Influencez votre écosystème

Identifiez les parties prenantes et orchestrez un dialogue créateur de valeur.

Business Ecosystem Selling.



Gagnez de nouveaux clients

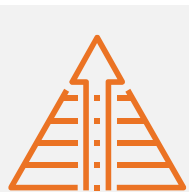
Maîtrisez le processus de vente dans un environnement complexe.

Vente Complexe et Sales Enablement.



Faites croître les clients existants

Gérez efficacement le portefeuille de clients pour assurer satisfaction, croissance et fidélité. **Account Management.**



Créez plus de valeur avec les clients clés

Utilisez le Key Account Management comme accélérateur de la stratégie et de la croissance.

Key Account Management.

www.kam-with-passion.com

KAM WITH PASSION

Consulting, Training, Coaching, Digitalisation

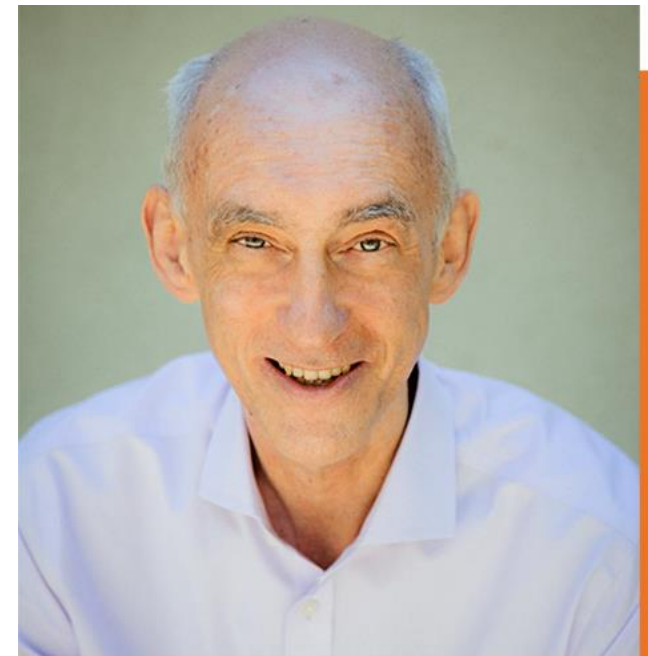
Olivier Rivière

Le Sens et la Passion

Je crois en la combinaison de la rigueur intellectuelle et du pragmatisme, d'une approche systémique et de l'intelligence collective, en la puissance d'une expérience riche et variée et pas mono-sectorielle et monoculture.

Je ne crois pas aux solutions miracles. Je crois en la puissance du bon mélange d'**Ambition et Humilité**.

Et vous?






Contactez Moi

Quel que soit votre besoin, partage d'expérience, connexion avec la communauté du Account Management & Key Account Management, ou recherche d'un prestataire-partenaire pour vous aider, je me réjouis d'une conversation avec vous.



K.A.M. With Passion

 or@kam-with-passion.com

 FR: +33 6 37 04 98 40
DE: +49 173 5731 586

 www.kam-with-passion.com