

Créez plus de valeur avec vos clients stratégiques

# Services Key Account Management

Présenté par: Olivier Rivière

Gérer les clients stratégiques

# Des Faits Incontournables

**La majorité des entreprises avec une solide pratique du Key Account Management (KAM) ont une croissance supérieure à celle de leurs concurrents.**

Sankt Gallen University Survey (2008)

Strategic Account Management Association Surveys (2012, 2014)

Gérer les clients stratégiques

# Définition du Véritable Key Account Management

Ensemble des méthodes, processus et pratiques pour créer plus de valeur pour et avec des clients soigneusement sélectionnés en fonction de leur impact positif sur la mise en œuvre de la stratégie et pour accélérer la croissance.

Gérer les clients stratégiques

# Key Account Management



## Challenges fréquents (souvent cachés)

- Vous n'êtes pas vraiment sûrs de qui sont vos clients réellement stratégiques.
- Vous savez ou vous suspectez que vous laissez passer des opportunités de différenciation et de croissance sur des clients majeurs.
- Vous avez eu de mauvaises surprises sur quelques clients ; perte de grosses affaires, affaiblissement de votre position face à un concurrent.
- Votre programme KAM n'apporte pas les résultats escomptés par votre Comité de Direction.
- Aligner votre organisation sur la mise en œuvre de votre stratégie KAM reste difficile et chaotique.

Gérer les clients stratégiques

# Key Account Management



Vos Ambitions

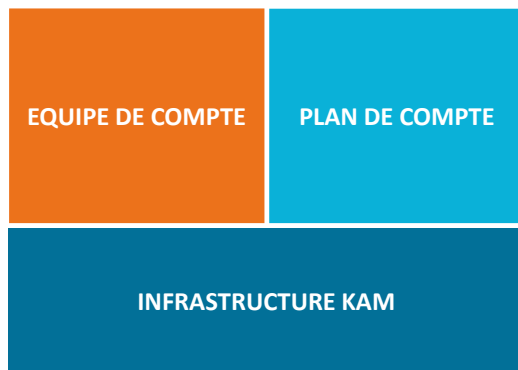
- Accélérer la mise en œuvre de votre stratégie et vos initiatives de croissance par segments.
- Faire de quelques clients sélectionnés de véritables partenaires pour l'innovation et la croissance.
- Concevoir un programme KAM adapté et le démarrer avec succès.
- Améliorer ou renforcer la dynamique de votre programme KAM existant.
- Rattraper vos concurrents, voire les dépasser, en termes de qualité et d'efficacité de votre programme KAM.
- Transformer la culture d'orientation client de votre organisation et la rendre plus attractive pour les talents attirés par des fonctions modernes et interdisciplinaires.

# KAM Reloaded™

KAM Reloaded™, une méthodologie KAM pour le 21ème siècle, permet la conception, le déploiement et la maturation progressive d'une initiative KAM. Rigoureuse, mais pas dogmatique, elle s'adapte aux multiples variations de l'interprétation du concept de Compte Clé. Beaucoup plus que toutes les méthodologies existantes, elle met l'accent sur les facteurs humains et sur la collaboration entre les équipes impliquées. Elle accorde également beaucoup d'attention à la qualité de conception et de mise en œuvre des plans de compte.

### Les 3 Piliers du KAM

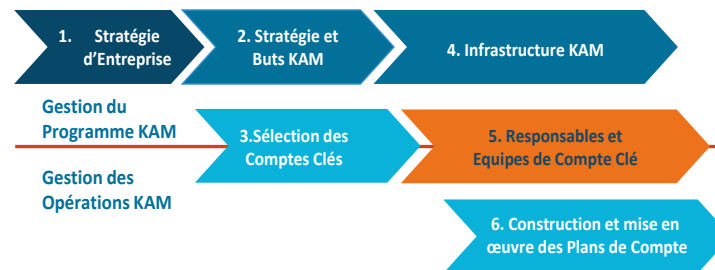
KAM Reloaded™ est bâtie avec une grande rigueur intellectuelle et grâce à une longue expérience du terrain. Les 3 piliers - l'Infrastructure, l'Equipe de Compte et le Plan de Compte - sont mis en œuvre en s'adaptant au contexte et au degré de maturité de votre organisation.



KAM Reloaded™ - ©Copyright Olivier Rivière – 2008-2020

### Mise en œuvre opérationnelle

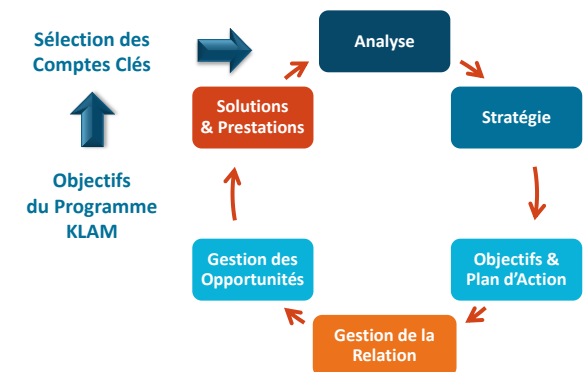
KAM Reloaded™ vous permet d'articuler d'une part la gestion du programme KAM (stratégie, organisation, processus outils) et d'autre part les opérations (équipes de compte, plans de comptes, tableaux de bord).



KAM Reloaded™ - ©Copyright Olivier Rivière – 2008-2020

### Cycle de Vie du Plan de Compte

KAM Reloaded™ assure la qualité de conception et de mise en œuvre du Plan de Compte. La formation et l'accompagnement personnalisés aux Responsables de Comptes Clés et aux équipes de compte permettent le développement progressif et continu des compétences.



KAM Reloaded™ - ©Copyright Olivier Rivière – 2008-2020

# Services KAM pour les Dirigeants

## 1. ORIENTER

- Atelier d'introduction au KAM
- Atelier de stratégie KAM

## 2. DEMARRER

- Accompagnement du leader du programme KAM
- Définition du programme KAM et de sa feuille de route
- Sélection des véritables Comptes Clés
- Conception des processus et outils
- Support au déploiement (mobilisation, mise en œuvre des processus, formation et accompagnement, adaptation agile)
- Conduite du changement

## 3. EVALUER & RENFORCER

- Analyse 360 (audit) du programme et des pratiques KAM établis
- Feuille de route d'évolution

## 4. APPROFONDIR

- Cocréation avec les Comptes Clés
- Assistance au choix d'une plateforme digitale pour le KAM
- Développement de synergies avec le Marketing et l'Excellence Commerciale

# Services KAM pour les Key Account Managers

## 1. DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

- Formation de base au KAM (sur-mesure)
- Formation avancée au KAM (sur-mesure)
- Ateliers collaboratifs de partage de bonnes pratiques et de renforcement
- Nouveau KA-Manager: Accompagnement des premiers 90 jours

## 2. EQUIPE ET PLAN DE COMPTES

- Accompagnement opérationnel à la création et mise en œuvre du plan de compte
- Accompagnement à l'animation de l'équipe de compte

## 3. GESTION DE LA RELATION

- Ateliers collaboratifs de renforcement et accompagnement:
  - Interactions programmées
  - Business Reviews à fort impact
  - Plan de réseautage et d'influence

## 4. APPROFONDISSEMENT

- Ateliers collaboratifs et accompagnement sur la cocréation
- Ateliers collaboratifs et accompagnement sur la collaboration entre les fonctions



# Services KAM pour les Fonctions de Support

## POUR LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE COMPTE

- Formation de base au KAM (sur-mesure)
- Formation avancée au KAM (sur-mesure)
- Ateliers de partage d'expérience et de renforcement

## POUR LES RESSOURCES HUMAINES

- Conception d'un référentiel de compétences KAM
- Création d'un outil d'évaluation (assessment)
- Conception de parcours de formation
- Mise en place d'un processus de certification KAM

## POUR LES ÉQUIPES MARKETING

- Lier les pratiques du KAM et de l'Account Based Marketing
- Ateliers collaboratifs avec les équipes de compte

## POUR LES FONCTIONS DE SUPPORT

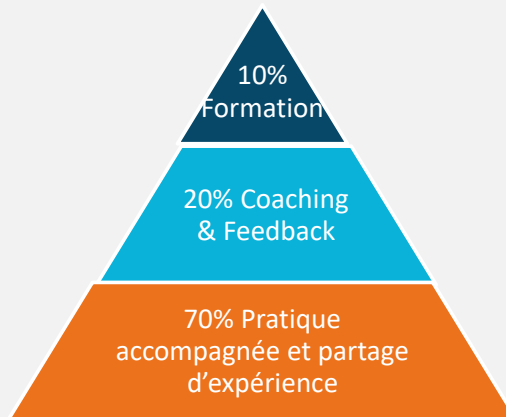
- Formation au KAM (comprendre ma contribution et celles des autres acteurs)
- Ateliers collaboratifs de partage de bonnes pratiques

# Zoom: Développement des Compétences KAM

Atteindre un haut niveau de compétence en Key Account Management n'est pas une tâche triviale. Cela prend du temps et réclame une approche progressive et un effort soutenu dans le temps. C'est également un parcours de développement personnel motivant. Nous codéveloppons avec vous un dispositif adapté à vos besoins et basé sur le savoir le plus avancé de la communauté globale du Key Account Management.

## Pédagogie à l'état de l'art

Nos outils de développement des compétences KAM s'appuient sur les pratiques les plus modernes. Les parcours de formation utilisent études de cas et jeux de rôle, combinent les formats (présentiel, distanciel, e-learning) et font appel à l'intelligence collective.



## Parcours sur mesure

Nous codéveloppons avec vous un référentiel de compétences KAM et des parcours de formation réellement adaptés à vos besoins et à votre environnement.



KAM Reloaded™ - ©Copyright Olivier Rivière – 2008-2020

## Variété et flexibilité

Nos parcours de formations sont flexibles et s'adaptent aux différentes audiences ciblées.

- Programmes “cœur” de 2, 4 ou 6 jours pour les Key Account Managers
- Modules additionnels et intégration de modules tiers
- Intégration dans votre système de gestion des compétences
- Parcours de formation spécifiques aux fonctions de support
- Contenus de formation conçus pour faciliter le renforcement
- Certification KAM

# Cas Client

## Acteur global des matériaux de construction. Amélioration des outils et accompagnement des Global Account Managers.

Pour l'équipe en charge de la mise en place de partenariats stratégiques avec quelques acteurs globaux du marché de l'Infrastructure.

- Analyse et adaptation de la méthodologie et des outils existants.
- Ateliers collaboratifs avec les Global Account Managers et formation complémentaire.
- Création d'un template de Plan de Compte.
- Accompagnement du manager de la méthodologie et création d'un référentiel de compétences.
- Accompagnement opérationnel des Global Account Managers pour la création des Plans de Compte et la mobilisation de l'organisation.

**Impact tangible et durable:** Accélération de la dynamique interne autour de l'initiative, publication et communication des premiers plans de compte avec une description claire du périmètre de chaque partenariat. En moins de deux ans, ce programme a généré un portefeuille de projets d'une valeur supérieure à 250 M€.





## Key Account Management

# Cas Client

### Acteur global de l'équipement électrique. Audit des pratiques KAM de la filiale française et feuille de route d'évolution.

Audit de l'initiative KAM lancée deux ans et demi auparavant.

- Participation à plusieurs réunions du Comité de Pilotage du programme KAM.
- Interviews et questionnaires en ligne couvrant l'ensemble des fonctions impliquées dans les opérations KAM.
- Analyse approfondie (*deep dive*) de 3 comptes majeurs; Equipe de compte, plan de compte (définition, mise en œuvre, mesure, succès et challenges)
- Restitution des résultats et conclusions à différentes audiences. Suggestions précises sur les mesures d'amélioration et d'évolution.
- Atelier collaboratif avec le Comité de Direction pour finaliser la feuille de route des mesures d'évolution. .

**Impact tangible et durable:** Processus d'amélioration continue de la pratique KAM grâce à la mise en œuvre de la feuille de route sur 3 ans. Progrès mesurables sur la qualité de la collaboration et des plans de comptes et croissance du revenue sur la majorité des comptes clés.

# Nos Différenciateurs

En travaillant avec moi/nous sur le Key Account Management, vous bénéficiez de:

- Une expérience opérationnelle de la gestion de clients stratégiques acquise dans 4 entreprises globales différentes (pas une, pas deux, quatre).
- Une expérience du conseil KAM avec des clients de différents pays d'origine et secteurs.
- Une méthodologie rigoureuse, flexible et pragmatique.
- Une approche multidisciplinaire; Efficacité commerciale, Marketing, Vente Complexe, Sales Enablement, Account Management.
- La capacité à mobiliser des équipes internationales de consultants seniors (via POWERING - voir la page "Ecosystème" sur le site web).
- Des connaissances à l'état de l'art grâce aux échanges continus avec la communauté globale du KAM.



# 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

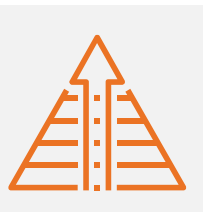
Maîtrisez le processus de vente dans un environnement complexe.

**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](http://www.kam-with-passion.com)

# KAM WITH PASSION

Consulting, Training, Coaching, Digitalisation

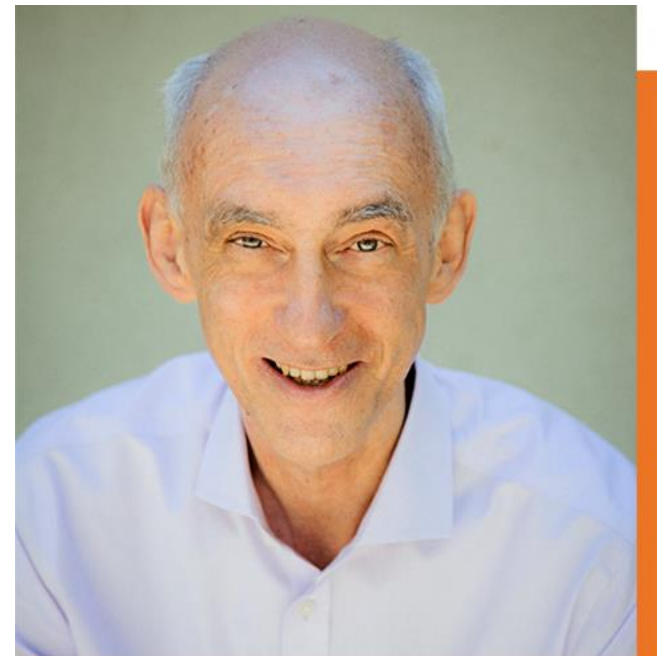
## Olivier Rivière

### 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 KAM 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](mailto:or@kam-with-passion.com)

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

 [www.kam-with-passion.com](http://www.kam-with-passion.com)