

LARGE ACCOUNT MANAGEMENT PROCESSSM

Le programme LAMP[®] est dédié à la gestion et au développement des comptes stratégiques en adoptant une vision sur l'ensemble de la relation. Ce processus permet de définir une feuille de route pour instaurer des relations stratégiques avec les clients qui ont un fort potentiel de croissance. La création d'un plan sur un à trois ans permet de guider la vente en équipe et les efforts de collaboration avec le client.

Le programme LAMP[®] commence par une analyse de la position actuelle avec le client afin d'identifier les écarts et de développer une vision partagée entre les organisations d'achat et de vente. Le programme fournit alors un processus permettant de documenter les plans à long terme pour gérer les comptes clés et allouer efficacement les ressources. Sur la base de ce processus, les responsables de compte élaborent leurs stratégies concernant la gestion d'équipes transverses et multifonctions, la clarification des rôles et responsabilités de chacun, la collaboration et l'engagement.

Le programme propose également une méthode pour améliorer les relations entre les organisations d'achat et de vente. La sensibilité au prix et les menaces concurrentielles sont considérablement réduites en prenant en compte la perception de la relation par le client et en adoptant une vision commune du niveau approprié de collaboration. LAMP[®] aide les organisations de vente à déterminer objectivement cette perception et à définir des objectifs pour préserver leur position de conseillers de confiance.

Guide de mise en oeuvre du programme LAMP[®]

Sur la base du succès des clients qui ont adopté LAMP[®], et afin de faciliter l'adoption de LAMP[®] dans votre organisation commerciale, nous avons développé un guide de déploiement structuré autour de meilleures pratiques permettant de cibler, préparer, planifier et exécuter les étapes du processus.

LAMP[®] est la bonne solution si votre organisation commerciale souhaite :

- ▶ Eviter d'être surprise par la perte de clients clés.
- ▶ Collaborer avec d'autres équipes au sein de l'entreprise pour débloquer le potentiel des comptes stratégiques.
- ▶ Passer d'un statut de fournisseur à celui de conseiller de confiance auprès des clients stratégiques.
- ▶ Inverser la tendance à l'érosion dans les comptes clés.
- ▶ Atteindre les objectifs de croissance par client fixés par l'équipe de direction.
- ▶ Améliorer la rentabilité des clients.

Participants

Toute personne de votre entreprise impliquée dans la gestion et le développement de comptes stratégiques peut participer à ce programme. Les commerciaux et leurs managers, mais aussi les ingénieurs avant et après-vente, les collaborateurs du service client, de la logistique, de l'informatique. Toute équipe ayant une relation avec le client peut aider à développer cette relation en participant au programme.

Bénéfices de la formation

Vos commerciaux grands comptes pourront :

- ▶ Analyser l'état actuel des relations, identifier les écarts et développer une vision partagée avec leurs clients.
- ▶ Structurer leur équipe de vente de façon alignée avec leurs homologues de l'organisation cliente afin d'améliorer la communication et la collaboration.
- ▶ Etablir des objectifs de ventes et de relations clairement définis avec des résultats mesurables.

Bénéfices de la formation

Vos managers pourront :

- ▶ Documenter les plans de gestion des comptes-clés pluriannuels, permettant ainsi de partager facilement les informations entre les équipes de comptes.
- ▶ Développer des relations plus fortes et plus larges au sein des comptes-clés, accroître la rétention des comptes, la stabilité et la croissance à long terme.
- ▶ Allouer plus efficacement des ressources limitées.
- ▶ Identifier et segmenter les entités des grandes organisations clientes en segments gérables.

Modalités

Session inter-entreprises (2 jours).

Programmes sur mesure, sur site (2 jours).

Formation des formateurs (formateurs salariés du client).



A propos de Miller Heiman Group

Miller Heiman Group une Société Internationale leader dans le domaine de la performance commerciale et de l'excellence de la gestion des clients. Nos ressources sans équivalent et nos solutions proviennent de la combinaison de savoir-faire et d'expérience de marques puissantes qui constituent Miller Heiman Group - Miller Heiman, AchieveGlobal, Channel Enablers et Impact Learning Systems.

Ensemble, ces Sociétés ont adopté la conviction inébranlable que la meilleure approche de l'engagement du client est celle qui est collaborative et guidée par les enjeux et besoins spécifiques de chaque client.

Soutenue par l'expérience pragmatique de praticiens des ventes passionnés, Miller Heiman Group procure un savoir-faire d'excellence et une expérience dans tous les aspects des processus de relation client et de vente. Nous travaillons avec des organisations dans tous les domaines d'activité, où qu'elles soient dans le monde, pour bâtir et entretenir des organisations hautement performantes, centrées client, en mesure de piloter une croissance profitable et de haut niveau.