COMMERCIAL - VENTES

# Métier de responsable de comptes clés : analyser, planifier et fidéliser

Gérer un compte clé n'est pas vendre davantage au même client. C'est piloter une relation à plusieurs interlocuteurs sur plusieurs années en coordonnant des équipes internes qui ne dépendent pas de soi. Beaucoup de responsables de comptes restent dans une posture de vendeur et subissent les négociations annuelles. Ce format court de 5 heures 15 pose les repères de la fonction : analyse du compte, cartographie des décideurs, plan de compte et pilotage de la relation. Il se distingue d'une formation à la négociation grands comptes en portant sur le rôle et son organisation plutôt que sur la conduite de l'entretien d'achat.

| DURÉE | MODALITÉ | TARIF | DÉLAI D'ACCÈS |
|---|---|---|---|
| **0,75 jour — 5,25 h** | **À distance** | **À partir de 990 € HT** | **11 jours ouvrés après validation du financement.** |

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

## 01 Public visé et prérequis

**PUBLIC VISÉ**
Responsables de comptes clés en prise de fonction commerciaux grands comptes et managers commerciaux encadrant ces profils.

**PRÉREQUIS**
Aucun prérequis

**POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE**
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

## 02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Décrire le périmètre et les responsabilités du responsable de comptes clés
- Analyser un compte sous l'angle de ses enjeux et de son organisation d'achat
- Cartographier les interlocuteurs influents et leurs attentes respectives
- Structurer un plan de compte assorti d'objectifs et d'échéances
- Mobiliser les ressources internes en l'absence de lien hiérarchique

## 03 Programme détaillé

### M1 Comprendre la fonction

- Piloter une relation et non une commande
- Critères qui font qu'un client devient un compte clé
- Responsabilités du responsable de compte sur la durée
- Articulation avec les équipes techniques juridiques et logistiques
- Écarts fréquents entre la fiche de poste et la réalité du terrain
- À retenir : Le responsable de compte est un coordinateur interne autant qu'un interlocuteur du client.

### M2 Analyser le compte

- Connaître avant de proposer
- Lecture de l'activité du client et de ses propres marchés
- Organisation des achats et circuits de décision
- Cartographie des interlocuteurs et de leurs attentes
- Position de l'entreprise face aux fournisseurs concurrents
- Cas pratique : Les participants cartographient les décideurs d'un compte réel et repèrent les zones sans contact.

### M3 Construire le plan de compte

- Des objectifs et des échéances
- Objectifs de développement et de protection du compte
- Actions engagements internes et ressources nécessaires
- Points de rencontre réguliers avec le client
- Suivi du plan et révision en cours d'année
- Atelier : Chacun renseigne une trame de plan de compte sur un client qu'il suit actuellement.

## 04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**
À distance

**LIEU / FORMAT**
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, À distance — Classe virtuelle

**MÉTHODES MOBILISÉES**
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

**ENCADREMENT**
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

## 05 Modalités d'évaluation et de suivi

**ÉVALUATION DES ACQUIS**
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

**SUIVI DE L'EXÉCUTION**
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

**SANCTION DE LA FORMATION**
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

## 06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

## 07 Modalités d'accès, financement et tarifs

**MODALITÉS D'INSCRIPTION**
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

**DÉLAI D'ACCÈS**
11 jours ouvrés après validation du financement.

**FINANCEMENTS POSSIBLES**
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

**DATES / SESSIONS**
Entrées permanentes

| FORMULE | DÉTAIL | TARIF |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| Inter-entreprises | -10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session. | **À partir de 990 € HT** |

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

## 08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

**RÉFÉRENT HANDICAP**
Tiffany LESTROUBAC

**CONTACT**
contact@monpoleformation.fr

## 09 Indicateurs de résultats

| INDICATEUR | RÉSULTAT | MODALITÉS DE CALCUL |
|---|---|---|
| Taux de satisfaction | **N/A** | Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois |
| Taux d'abandon | **N/A** | Calculé sur les 12 derniers mois |

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

## 10 Contacts

**INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS**
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

**ADRESSE**
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

**RÉCLAMATIONS**
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr