



FORCE DE VENTE

**FORMATION** ACCOUNT MANAGER

OPTIMISER SON PORTEFEUILLE CLIENT

RÉFÉRENCE : BU01035

★★★★★ 4.5/5

VERSION 1 (MÀJ : 17.04.2025)

1. Définition des  
besoins

2. Évaluation des  
connaissances

3. Formation

4. Test et validation  
des acquis

À la recherche d'une formation **Account Manager** pour booster vos compétences ?

STAGEUP met à votre disposition toute son expertise technique et pédagogique qui vous permettra d'atteindre vos objectifs.

Que vous soyez une entreprise ou un institutionnel, la formation **Account Manager** est assurée par nos formateurs sélectionnés pour leurs compétences reconnues (certification....) et leurs qualités relationnelles.

Quelque soit le niveau des stagiaires, un suivi pédagogique est assuré avant, pendant et après la formation, de manière à constater les acquis et ainsi permettre une mise en œuvre rapide dans un contexte professionnel.

Vous souhaitez organiser votre formation **Account Manager** facilement et de manière personnalisée ? Optez pour une solution en intra, ou participez à une de nos sessions collectives (inter), dans la limite des places disponibles.

Participez à la formation **Account Manager** à Paris, Lille, Marseille, Lyon, Bordeaux, Toulouse, Strasbourg, Nantes, Montpellier, Rennes, Grenoble, Angers, Clermont-Ferrand, Nancy.

## Public

Commerciaux, chefs des ventes...  
ou toutes personnes souhaitant  
optimiser son efficacité  
commerciale et relationnel client en  
tant qu'account manager.

## Prérequis

Avoir une expérience dans la vente.

## Objectifs du stage

La formation **ACCOUNT MANAGER**  
a pour objectifs :

- Optimiser ses capacités  
commerciales et son  
relationnel client en vue de  
les fidéliser et d'en accroître  
le volume d'affaires.

## Durée

3 jours dont 1 jour de pratique  
active jeux de rôle...

## Pédagogie

### METHODE PEDAGOGIQUE :

Formation dispensée par un  
formateur professionnel spécialisé  
dans les techniques de vente et le  
management.

Présentation théorique des  
techniques et mise en pratique.

Analyse de cas concrets et  
d'exposés.

Alternance de présentations  
théoriques et mises en pratique au  
travers de présentations de projets  
existants.

Méthode pédagogique  
participative.

Jeux de rôle, projections vidéo,  
tableau mural et divers supports de  
cours.

### METHODE D'EVALUATION :

Test de niveau (QCM) effectué en  
début et en fin de formation de  
manière à mesurer la progression  
de l'apprenant et de valider ses  
acquis.

Quizz intermédiaires à l'oral tout au  
long du parcours.

### SANCTION :

Attestation de formation.

## CONTENU DU PROGRAMME

L'Account Manager, appelé également chargé de clientèle, gère la relation commerciale entre une entreprise et ses clients. Il crée une véritable discussion avec les clients et assure la satisfaction et la fidélisation de ces derniers. Il est orienté service, toujours à l'écoute des exigences clients.

L'Account Manager est spécialiste de son produit et doit également connaître ses clients et répondre au mieux à leurs attentes.

Il gère souvent un portefeuille composé d'une multitude de petits comptes clients qu'il conseille pour les orienter vers les bons produits et services.

La formation **ACCOUNT MANAGER** vous permettra d'identifier les nouvelles opportunités sur les comptes en gestion, d'être proactif et proposer les nouvelles offres et services additionnels, tout en accompagnant le client dans l'installation des produits vendus.

## PROGRAMME DE FORMATION

### FONCTION ET RÔLE DE L'ACCOUNT MANAGER

- ▶ La fonction de l'Account Manager.
- ▶ Son rôle vis-à-vis du client et de son entreprise.
- ▶ La dimension stratégique.
- ▶ La dimension managériale.

### ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ

- ▶ Identifier les comptes à travailler en priorité.
- ▶ Établir ses critères de potentialité.
- ▶ Définir ses facteurs de probabilité.
- ▶ Connaître les éléments déclencheurs.
- ▶ Analyser son portefeuille avec la matrice croisée ABC.

### LA FIDÉLISATION CLIENT

#### Les enjeux :

Consolider la relation client.

Développer des ventes additionnelles.

Faire du client un ambassadeur et un recruteur de nouveaux clients.

#### Poser le bon diagnostic et répondre en sur-mesure aux attentes clients.

#### Passer d'une logique de réponse à besoin à une logique de conseil et d'accompagnement du client.

- ▶ Valoriser ses atouts concurrentiels.
- ▶ Évaluer la satisfaction à chaud du client.
- ▶ Obtenir des témoignages clients.
- ▶ Mesurer les bénéfices clients à froid.
- ▶ S'appuyer sur les retours d'évaluations pour développer de la vente additionnelle.

### EXPLOITER LE STORYTELLING COMMERCIAL

- ▶ Comprendre les principes du storytelling.
- ▶ Préparer sa présentation avec le storytelling : s'adresser à la tête et au cœur.
- ▶ S'appuyer sur ses histoires de clients réussies pour nourrir son récit.
- ▶ Adapter son discours à ses clients.
- ▶ Lever les freins et obtenir l'adhésion

### CAS PRATIQUES (J3)

- ▶ élaboration de scénarios en phase avec l'existant.
- ▶ mise en situation (simulations).
- ▶ mise en situation (réelles suivies de débriefing).

Formation théorique et pratique.

### Parler à un conseiller formation

☎ 01.47.23.79.72

## FIN DE FORMATION

- ▶ Conclusions.
- ▶ Test de niveau et correction.
- ▶ Évaluation qualitative.
- ▶ Validation des acquis.
- ▶ Remise de l'attestation de formation.
- ▶ Remise d'un support de cours et documents annexes.

Votre formateur **Account Manager**

### Des experts à votre service

Fort d'une expérience opérationnelle en projet, votre formateur a été sélectionné par nos services pédagogiques tant pour son expertise que pour ses qualités pédagogiques et sa volonté de transmettre son savoir-faire.

Comment financer la formation **Account Manager** ?

### OPCO, POLE EMPLOI, CPF...

En tant qu'organisme de formation s'adressant principalement aux professionnels, nous vous conseillons et nous vous accompagnons dans vos démarches pour la prise en charge en tout ou partie de votre formation .

### Nos principaux partenaires sont les OPCO tels que par exemple :

- ▶ [opco.ep](http://opco.ep) pour les salariés d'agences d'architecture.
- ▶ [atlas](http://atlas) pour les bureaux d'études et économistes de la construction.
- ▶ [fif.pl](http://fif.pl) pour les dirigeants non salariés en profession libérale.
- ▶ [afdass](http://afdass) pour les salariés d'agences de communication, spectacle, production...

Un chiffrage ainsi que les possibilités de financements selon votre opco vous seront adressés par un de nos conseillers en formation.

### Les avantages du **présentiel** :

Déplacement dans vos locaux et partout en France. La formation peut soit se dérouler dans une pièce dédiée soit dans la pièce principale de votre entreprise si sa configuration le permet.

- ▶ meilleure relationnel avec le formateur.
- ▶ meilleure assiduité.
- ▶ temps de formation concentré sur une période donnée.
- ▶ possibilité de former plusieurs personnes simultanément et de manière plus efficace.

Le présentiel permet également plus de proximité avec le formateur et par conséquent un meilleur relationnel. Les échanges entre les participants sont aussi plus réguliers et plus décontractés.

Formation **Account Manager** dans vos locaux ou en ligne

### Quel format choisir ?

Ces deux formats de formation offrent chacun leurs intérêts pratiques. Chaque participant ayant ses préférences et ses contraintes en matière d'organisation, nous vous garantissons une formation réussie que ce soit en présentiel ou en distanciel.

Ils nous ont fait confiance pour leur formation :

[Voir un échantillon de quelques clients](#)

**Nos formations** sont réalisables partout en France, à domicile ou sur le lieu de travail.

**Formation** Paris, Lyon, Marseille, Lille, Nice, Bordeaux, Toulouse, Montpellier, Strasbourg...

Prise en charge par votre OPCO (Atlas, Opco EP, AKto, Afdas, FIF PL...)

### Les avantages du **distanciel** :

**Il est important d'être équipé du matériel nécessaire à savoir :** poste informatique équipé, connexion internet fibre, webcam, micro et casque audio.

Un lien de réunion type Zoom ou Teams sera fourni aux stagiaires directement par le formateur.

- ▶ possibilité d'espacer les séances.
- ▶ nombre de participants plus limité.
- ▶ réduction des frais de déplacement.

Le distanciel permet aussi de participer depuis n'importe quel endroit, favorisant ainsi une meilleure gestion du temps et des contraintes personnelles. Les interactions peuvent se faire à travers divers outils collaboratifs, rendant les échanges dynamiques et interactifs.



Centre de formation STAGE'UP

Siège social : 23 rue Antigna 45000 ORLEANS

Siège commercial : 14 rue d'Amsterdam 750009 PARIS

Siret : 488 346 610 000 30 APE : 8559A N°Existence : 24 45 02361 45

email : [contact@stageup.fr](mailto:contact@stageup.fr)

01 47 23 79 72



formation dispensée  
PARTOUT EN FRANCE



formation éligible  
PLAN DE FORMATION