

GERER LA CLIENTELE INTERNATIONALE EN B2B

PARTICIPANTS

Manager des ventes, chefs d'entreprise exposées à une clientèle internationale en B2B

PREREQUIS

Bonnes notions d'anglais

DUREE

3-5 jours de formation
soit 21 à 35 heures

TARIF 2023

Sur devis

SESSIONS

En Présentiel
ou intra-entreprise

INTERVENANTS

Professionnels experts de la vente dans un environnement international

MODALITES

D'EVALUATION

Activités pédagogiques actives, cas pratiques, mise en situation réelle, jeux de rôle

Attestation de fin de Formation

Nos formations peuvent être adaptées aux personnes en situation de handicap

CONTEXTE

La recherche et la gestion de clients hors territoire français est indispensable à la survie et à l'expansion des entreprises. Comprendre les spécificités et les exigences des clients internationaux s'avère primordial pour établir une relation de confiance pérenne.

Le contexte économique hautement compétitif impose aux « Key Account Managers » et chefs d'entreprise de maîtriser les subtilités de chaque marché selon la culture et les habitudes transactionnelles lors des échanges commerciaux.

La formation « **Gérer la clientèle internationale en B2B** » vous permettra, en 3 jours de formation, d'appréhender sereinement les phases de prospection, de gestion du client international, et de négociation.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître les grands courants culturels et les habitudes d'achat d'une clientèle variée
- Appréhender les évolutions géopolitiques qui influenceront les relations internationales
- Considérer tous les aspects légaux et règlementaires de la transaction commerciale en Europe et hors Union Européenne
- Maîtriser la communication et la gestion du client, à distance et en face-à-face, qu'il s'agisse de comptes-clés existants ou de nouveaux prospects
- Disposer d'outils en langue anglaise pour approcher et gérer le client en s'assurant de la parfaite compréhension de ses besoins et attentes
- Faire reconnaître votre entreprise comme le partenaire de choix pour vos clients

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Recueil des attentes opérationnelles des participants
- Une **formation modulaire « à la carte »** de 3 à 5 jours, construite ensemble pour s'adapter à vos besoins réels
- Une des seules formations disponibles dans ce domaine dispensée en **BILINGUE FRANÇAIS/ANGLAIS**
- L'application immédiate des acquis dans votre fonction
- L'apprentissage des **phrases-clés en anglais** qui feront la différence
- L'étude de cas réels par des exercices pratiques et mises en situation
- Une approche mixte basée sur les « fondamentaux » associés à « l'opérationnel »
- Méthodologie participative

DEROULE

1- LES FONDAMENTAUX (7 à 14 heures)

- Maitriser ses connaissances géopolitiques
- Connaître les spécificités culturelles dans les échanges commerciaux
 - o En Europe
 - o Sur les autres continents
- Le langage technique et commercial en Anglais
- Structurer son étude de marché
- La démarche Qualité et RSE
- Appréhender les règlementations douanières et locales
- Adapter son offre Produit/Prix/Service au marché visé face à la concurrence
- Prospector ou reprendre des comptes existants
- Distinguer Vente Directe et Distributeur

2- L'OPERATIONNEL (14 à 21 heures)

- Comprendre le « Supply Chain » (chaîne d'approvisionnement)
 - o Maitriser sa logistique
 - o Répondre aux aléas
- S'entourer de partenaires commerciaux
- Approcher le client et le mettre en confiance
- Les outils de communication et leurs limites
- Différencier la gestion en présentiel et à distance, et les implications sociales et psychologiques liés aux grands déplacements
- Maitriser ses « soft skills » : confiance en soi, gestion du stress et autres compétences douces
- Convaincre dès le premier échange en face-à-face
- Identifier les « influenceurs » et les « décisionnaires »
- Mettre en avant ses « USP » (« Unique Selling Points ») pour se distinguer
- Gérer sa communication et utiliser les réseaux sociaux
- Construire son offre commerciale
 - o Connaître les INCOTERMS et les assurances
 - o Les conditions de paiement à l'international, les taxes qui s'appliquent
 - o Anticiper la fluctuation des devises
 - o Adapter sa marge au marché visé
- De l'offre à la livraison : les étapes de la commande et les impératifs à respecter
- o Gérer les non-conformités
- Assurer un suivi client personnalisé
- Reporting interne et archivage des données commerciales
- Fidéliser le client
- S'auto-évaluer dans ses pratiques pour progresser

NOUS CONTACTER

contact@wersus.fr

01 82 02 29 89

www.wersus.fr