PROGRAMME DE FORMATION

Key account management : développer et fidéliser les grands comptes

Commerce, Marketing & Vente

RÉFÉRENCE
WF-0510

VERSION
V2026-006

ÉDITION
3 novembre 2026

DOMAINE
Commerce, Marketing & Vente

DURÉE
14 h

MODALITÉ
Distanciel asynchrone (e-learning)

PROGRAMME
4 modules
17 leçons

SANCTION
Attestation
et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Sélectionner et segmenter les comptes clés d'un portefeuille à partir de critères d'attractivité et de position.
- Réaliser le diagnostic d'un grand compte et cartographier ses décideurs, influenceurs et circuits de décision.
- Construire une proposition de valeur et un plan de compte annuel avec objectifs, actions et indicateurs.
- Piloter la relation : gouvernance, revues d'affaires, détection des signaux de risque et plan de sauvegarde.
- Développer le compte (nouvelles entités, nouvelles offres) en coordonnant les équipes internes.

L'essentiel de la formation

Public visé

Commerciaux confirmés, chargés d'affaires, responsables de comptes clés et dirigeants de PME qui gèrent un portefeuille de clients stratégiques et veulent passer d'une relation de vente à un partenariat piloté.

Prérequis

Expérience de la vente ou de la relation client en B2B (au moins un an recommandé) ; aucune connaissance du key account management n'est exigée.

Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet, d'un tableur, d'un micro et de haut-parleurs ou d'un casque.

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'entreprises fictives (Calderis, éditeur de logiciels de gestion ; Lumio, enseigne de luminaires avec service client multicanal ; Hôtels Hestel, groupe de trois hôtels-restaurants ; Transports Morvenne, transporteur et logisticien ; Biscuiterie Ondaré, PME exportatrice — entreprises fictives, situations fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (analyses de portefeuille et de comptes chiffrées, cartographies de décideurs, rédactions de plans de compte et de propositions de valeur, revues d'affaires et rendez-vous simulés) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Plus de la moitié du temps est consacrée à la pratique (mises en situation, jeux de rôle, conversations simulées, cas, rédactions), le reste aux apports et aux évaluations. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Mises en situation et scénarios à décisions
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Répartition du temps de formation : **17 %** théorique · **53 %** pratique · **30 %** évaluation

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : construction du plan de compte d'un grand compte fictif de Calderis ou de Transports Morvenne (diagnostic, cartographie des décideurs, proposition de valeur, plan d'action, indicateurs) et préparation de la revue d'affaires annuelle, corrigées sur grille, et questionnaire de 15 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification n'est délivrée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos et documents audio sous-titrés et transcrits, fiches pratiques, modèles et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés ; toute prise de parole enregistrée peut être remplacée par une réponse écrite ou un échange en direct avec le formateur. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **1 340 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009.
WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

4 modules, 17 leçons — durée totale 14 h.

01 Choisir et comprendre ses comptes clés

1. Positionnement — du portefeuille au grand compte
2. Sélectionner les comptes clés d'un portefeuille
3. Comprendre la stratégie et les enjeux du client
4. Potentiel, part de portefeuille et rentabilité
5. Atelier de synthèse — Choisir et comprendre ses comptes clés

02 Cartographier les décideurs et construire le plan de compte

1. Cartographier les décideurs et les influences
2. Construire une proposition de valeur
3. Rédiger le plan de compte annuel
4. Atelier de synthèse — Cartographier les décideurs et construire le plan de compte

03 Piloter et fidéliser la relation

1. Gouvernance de la relation et indicateurs partagés
2. Revue d'affaires et renouvellement
3. Détecter les risques et bâtir un plan de sauvegarde
4. Atelier de synthèse — Piloter et fidéliser la relation

04 Développer le compte et coordonner l'équipe

1. Repérer les opportunités de développement
2. Co-construire avec le client
3. Coordonner l'équipe compte et rendre compte
4. Atelier de synthèse — Développer le compte et coordonner l'équipe