

Ventes et Key Account Management

EM09HM20

Programme

PGE
PGE4 FI

UE

TRACK MARKETING MANAGEMENT

Semestre

B

Discipline

Management commercial / Negociation

Volume horaire

20 H

Nombre de places

45

Ouvert aux visitants

Oui

Langue

FR

Responsable

MICHEL KLEIN



Liste des intervenants

Intervenant(s)	Email	Volume horaire CM
MICHEL KLEIN	michel.klein@em-strasbourg.eu	20 h

Contribution pédagogique du cours au programme

Développer un management à impact grâce aux connaissances et aux outils les plus récents dans les domaines du management

Developing a strategic and managerial vision in a complex, uncertain and changing environment

Elaborer une vision stratégique et managériale dans un environnement complexe, incertain et en mutation

Développer des compétences managériales de niveau avancé se traduisant par un leadership responsable

Co-build a managerial and organizational culture through collaborations and team projects

Co-construire par des collaborations et des projets d'équipes une culture managériale et organisationnelle

Effectively argue his ideas orally and in writing with a professional posture

Argumenter efficacement ses idées à l'oral et à l'écrit par une posture professionnelle

Adopt a responsible leadership posture by being an actor in its own development and that of its teams

Adopter une posture de leadership responsable en étant acteur de son propre développement et de celui de ses équipes

Descriptif

Le cours a pour objectif de montrer les enjeux et spécificités de la vente aux grands comptes. Les étudiants auront l'opportunité de comparer les efforts déployés pour suivre un Key Account par rapport à un compte traditionnel. La dimension stratégique, aussi bien du point de vue du fournisseur que du client, sera développée et illustrée. A l'issue du cours, les étudiants devront être en mesure d'appréhender les enjeux organisationnels et managériaux qu'implique une structure orientée Key Account.

Organisation pédagogique

Face à face

- Cours magistral
- Travaux dirigés

En groupe

- Exercices
- Présentations / Exposés
- Etudes de cas / textes

Interactivité

- Témoignages

Autres

Aucun élément de cette liste n'a été coché.

Objectifs pédagogiques

Domaine cognitif

A l'issue du cours, l'étudiant(e) devrait être capable de / d'...

- - (niv. 4) comparer Une structure KAM d'une structure commerciale traditionnelle
 - - (niv. 4) optimiser les processus liés au key account management
 - - (niv. 4) examiner les stratégies de vente en vente complexe
 - - (niv. 4) gérer les outils au service du key account management
 - - (niv. 5) apprécier les processus de décision en vente complexe
 - - (niv. 6) mettre en place des relations de long terme avec les grands comptes
-

Domaine affectif

A l'issue du cours, l'étudiant(e) devrait être capable de / d'...

- - (niv. 3) défendre leur avis à travers des exercices de leadership
 - - (niv. 4) synthétiser les enjeux actuels d'un KAM
-

Objectifs de développement durable abordés

ODD n°4 - Éducation de qualité

ODD n°9 - Industrie, innovation et infrastructure

ODD n°17 - Partenariats pour la réalisation des objectifs

Plan / Sommaire

1. Le concept de Key Account Management
 2. Le rôle du Key Account Manager
 3. Focus sur le leadership du Key Account Manager
 4. Les processus de décision en vente complexe
 5. Les stratégies de vente en vente complexe
 6. Les outils de Key Account Management
 7. Maintenir une relation de long terme
 8. Les enjeux actuels du Key Account Management
-

Prérequis nécessaires

Connaissances en / Notions clés à maîtriser

Une initiation de base à la vente ou à la fonction commerciale
Techniques de vente si possible

Supports pédagogiques

Outils obligatoires pour le cours

- Ordinateur

Documents tous formats

- Etudes de cas

Plateformes Moodle

- Dépôt de documents de cours
- Interface pour dépôt de livrables

Logiciels

Aucun élément de cette liste n'a été coché.

Autres plateformes électroniques

Aucun élément de cette liste n'a été coché.

Bibliographie recommandée

Ouvrages principaux

Key Account Manager : Développer la relation stratégique et créer de la valeur avec les clients clés, Vendeur Frédéric/Pinard Eric (2021)

Vendre aux grands comptes Ed. 4, Platnic-Cohen Evelyne (2020)

Littérature complémentaire

Aucun ouvrage n'a été renseigné.

Travaux de recherche de l'EM : Veillez à mobiliser au moins une ressource

Peuvent être renseignés les manuels coordonnés, les traductions de manuel, les études de cas traduites etc...
Comment les commerciaux B-to-B utilisent les réseaux sociaux professionnels: une analyse par les pratiques, L Schmitt, E Casenave, J Pallud, Décisions Marketing 104 (4), 69-88

Modalités d'évaluation

Liste des modalités d'évaluation

Evaluation intermédiaire / contrôle continu 1 Autre (date, contrôle surprise...) : Séance de présentation du projet

Orale (20 min) / en groupe / Français / pondération : 50 %

Précisions : Pénalités appliquées aux absences non justifiées : Toute absence non justifiée en séance de travaux individuels ou de groupe entraîne des pénalités. Toute absence non justifiée en contrôle continu et à l'examen final entraîne la note de 0/20. Tout justificatif d'absence en contrôle continu et à l'examen final est à déposer sur l'intranet de l'école. Vous devez déposer votre justificatif sous 8 jours et conserver les originaux jusqu'au jury de fin d'année. Au-delà des 8 jours, votre justificatif ne sera plus recevable.

Cette évaluation sert à mesurer ILO1.1-PGE, ILO2.1-PGE, ILO2.3-PGE, ILO2.4-PGE

Evaluation finale Autre (date, contrôle surprise...) : En dehors des cours

Ecrite et orale (120 min) / individuelle / Français / pondération : 50 %

Précisions : Pénalités appliquées aux absences non justifiées : Toute absence non justifiée en séance de travaux individuels ou de groupe entraîne des pénalités. Toute absence non justifiée en contrôle continu et à l'examen final entraîne la note de 0/20. Tout justificatif d'absence en contrôle continu et à l'examen final est à déposer sur l'intranet de l'école. Vous devez déposer votre justificatif sous 8 jours et conserver les originaux jusqu'au jury de fin d'année. Au-delà des 8 jours, votre justificatif ne sera plus recevable.

Cette évaluation sert à mesurer ILO1.1-PGE, ILO2.1-PGE, ILO2.3-PGE, ILO2.4-PGE