

2013

PARTNER SUMMER
BUSINESS SCHOOL



Comment mieux communiquer avec les CxOs de nos clients

Philippe Schweich

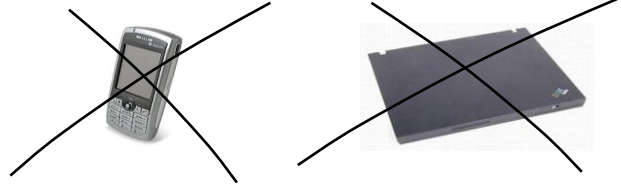
- Mieux comprendre les caractéristiques d'une relation commerciale avec les CxOs
- Développer nos capacités à accéder et traiter avec les CxOs
- Les convaincre de l'intérêt de nos solutions
- Se préparer aux travaux pratiques

Pseudo ou avatar

Déclencheur et Attentes

15''

Biologique, pas bionique



Monoactivité et concentré

Confidentialité et absence de jugement

Des exercices

- 13:30 à 15:30 Éléments théoriques et exercices
- 15:50 à 16:00 Pause et déplacement pour être précisément à...
- 16:00 à 18:00 ...pour les Travaux Pratiques

- Un domaine : le business
- Un métier : prendre des décisions
- Une attente : faire mieux que les autres
- Une cycle de base : 15'
- Une langue : les chiffres

CEO	✓	Stratégie et innovation	✓	Chiffre d'affaire, profit et part de marché
	✓	Performance financière	✓	Mise en oeuvre de la stratégie
	✓	Position compétitive, différentiation	✓	Amélioration des process fondamentaux
	✓	Alliances	✓	Fidélité client
CFO	✓	Performance financière de l'entreprise	✓	...
	✓	Contribution à la stratégie business	✓	Objectifs financiers
	✓	Trésorerie	✓	ROI & cash
CIO	✓	Développer l'IT au service de la stratégie business	✓	Conformité réglementaire
	✓	Veille technologique	✓	...
	✓	Contribution à la stratégie business	✓	Rationaliser les process business
	✓		✓	Augmenter la productivité
			✓	Excellence des savoir-faire techniques
			✓	Adaptation des ressources techniques
			✓	...

COO	✓	Définies par le CEO (Vice CEO)	✓	Opérations au quotidien
CMO	✓	Marketing stratégique	✓	Marketing opérationnel
	✓	Management des ventes	✓	Développement produits
	✓	Communications marketing	✓	Canaux de distribution
	✓	Pricing	✓	Service client
			✓	...
CTO	✓	Technologie commercialisée	✓	R&D
	✓	Veille technologique	✓	...
CHRO	✓	Stratégie RH	✓	Organisation et performance
	✓	Opérations RH	✓	Relation avec les partenaires sociaux
	✓	Conformité réglementaire	✓	...
CxO...				

Comprendre leur business

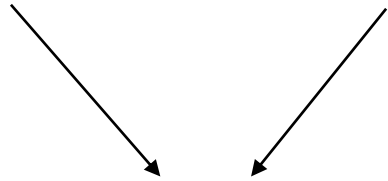
et innover

pour résoudre leurs challenges business,

mieux que les autres.

Valeurs

- Intérêt
 - Son métier et ses responsabilités
 - La valeur business (VP), au bon niveau, et l'avantage concurrentiel
 - Pragmatique et fiable
 - Économique
 - Rapide
- Méfiant
 - Sur les promesses de la technologie
 - Sur les business models
- Dubitatif
 - Sur le côté raisonnable d'une demande (comment faire mieux avec moins)



Réunion

- Des solutions innovantes, à valeur business démontrée, mises en oeuvre rapidement, en maîtrisant les risques
- Une fenêtre d'attention étroite
- Ne pas attendre d'indulgence

Attentes

- Ponctuel
- Confidentialité
- Pragmatique
- Précis (dans le détail)
- Fiable
- Rapide
- Concision et écoute
- Envergure personnelle (le meilleur)
- Hauteur de vue business
- Compétence métier/industrie
- Motivé (le meilleur de lui-même)

- Valider des expériences, pas discuter de théories
- Des informations fiables, bien présentées et écrites
- La meilleure solution compétitive

- Lorsque l'on est porteur d'un avantage business immédiat ou potentiel
- Qui concerne le CxO
- Avec un business case percutant ou des réalisations remarquables
- Accompagné d'un plan de mise en œuvre fiable
- Permettant un ROI rapide
- Et un avantage compétitif
- Confirmé par des exemples de réussites

- Crédibilité personnelle
- Agenda validé
- Intelligence de la situation
- Proposition de business case / *Les domaines business potentiels*
- Le plan de mise en œuvre et d'évolution, la gestion des risques
/ *Les réalisations. Les processus de décision*
- La prochaine étape

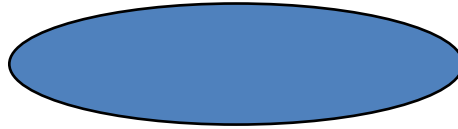
- Vocabulaire, concepts et valeurs du client dans son métier
- Un vocabulaire positif orienté solution business
- Eviter sigles, anglicismes, jargons techniques
- Vérifier, avec tact, le niveau de connaissance et de compréhension

- L'industrie
- La position et les enjeux de l'entreprise sur son marché (SWOT), son actualité
- Les enjeux du CxO
- Ce que nous pouvons lui apporter en termes business
- Le business case / *Potentiel business. Réalisations*
- Les références
- Le processus de décision et ses acteurs
- La concurrence
- Les 3 phrases de début, par écrit
- 5 transparents

15' Visite au CxO

10' Debrief et Feedback

5' Changement de salle (Client)



- (La matière)
- La manière
- La prise de contact
- (Le business case)

- L'industrie
- La position et les enjeux de l'entreprise sur son marché (SWOT), son actualité
- Les enjeux du CxO
- Ce que nous pouvons lui apporter en termes business
- Le business case / *Potentiel business*
- Les références
- Le processus de décision et ses acteurs
- La concurrence
- Les 3 phrases de début, par écrit
- 5 transparents

- L'industrie
- La position et les enjeux de l'entreprise sur son marché (SWOT), son actualité
- Les enjeux du CxO
- Ce que nous pouvons lui apporter en termes business
- Le business case / *Potentiel business*
- Les références
- Le processus de décision et ses acteurs
- La concurrence
- **Les 3 phrases de début, par écrit**
- 5 transparents

- L'industrie
- La position et les enjeux de l'entreprise sur son marché (SWOT), son actualité
- Les enjeux du CxO
- Ce que nous pouvons lui apporter en termes business
- Le business case / *Potentiel business*
- Les références
- Le processus de décision et ses acteurs
- La concurrence
- Les 3 phrases de début, par écrit
- 5 transparents

- L'industrie
- La position et les enjeux de l'entreprise sur son marché (SWOT), son actualité
- Les enjeux du CxO
- Ce que nous pouvons lui apporter en termes business
- Le business case / *Potentiel business*
- **Les références**
- Le processus de décision et ses acteurs
- **La concurrence**
- Les 3 phrases de début, par écrit
- 5 transparents

- L'industrie
- La position et les enjeux de l'entreprise sur son marché (SWOT), son actualité
- Les enjeux du CxO
- Ce que nous pouvons lui apporter en termes business
- Le business case / *Potentiel business*
- Les références
- Le processus de décision et ses acteurs
- La concurrence
- Les 3 phrases de début, par écrit
- 5 transparents (virtuels pour les travaux pratiques)

Questions ?

- Détecter
- Traiter toute objection, le plus vite possible
- Prendre en compte
- Vérifier notre compréhension (reformulation de vérification)
- Questionner pour détailler la nature précise factuelle de l'objection
- Apporter une réponse (différée éventuellement)
- Vérifier que l'interlocuteur considère que l'on a répondu

Par contre

Ou

Mais

Non

Bonne réunion client !

Basé sur les phrases entendues et
l'effet qu'elles ont produit

Les +

Les - => Les suggestions

- Contenu
 - Pertinence des questions
 - Processus de décision
 - Impact des messages
- Crédibilité
 - Comportement
 - Langage
 - Contenu et son niveau
 - Réponses aux objections
 - Ecoute
- Qualité des propositions
 - Appropriée
 - Innovante
 - Etape suivante