

RELATION CLIENTS : GERER ET DYNAMISER SON PORTEFEUILLE CLIENTS

INTRODUCTION

Le portefeuille client est l'un des précieux organes d'une entreprise. Il est nécessaire de l'entretenir par le maintien de la relation. Il est aussi primordial de conserver une relation dynamique avec ses clients actifs que de savoir relancer ses clients inactifs.

Avec cette formation, vous acquérez des méthodes et des outils pour gérer et dynamiser l'ensemble de votre portefeuille client.

PUBLIC : Commercial, Responsable ou directeur commercial

PRE-REQUIS : Ancienneté d'1 an minimum sur le métier commercial

Savoir lire, écrire et parler français couramment

DURÉE : 14 heures

OBJECTIFS

- Définir une méthode permettant de faire une photographie et une analyse factuelle de son territoire de vente en B to B
- Utiliser des outils pratiques pour apprendre à segmenter son portefeuille et à construire une stratégie de développement de CA

Ressources pédagogiques

Formation Action qui vise l'opérationnalité immédiate. De nombreux exercices sont proposés pour une montée en compétences efficace et rapide.

Un livret pédagogique est transmis à chacun pour une meilleure appropriation

Accès à l'extranet après la formation : documents en lien avec la formation mis en ligne, consultables et téléchargeables

Une équipe pédagogique dédiée pour l'accompagnement tout au long du processus.



PROGRAMME

Les fondements de la Performance Commerciale Individuelle :

- L'efficacité commerciale à court et long terme
- Le pilotage et la performance commerciale
- Comprendre le positionnement marketing de ses produits/services
- Faire l'historique de chaque compte client et des relations commerciales
- Analyser les attentes des clients

Avoir une photographie globale de son portefeuille clients/prospects :

- Les 10 étapes pour élaborer son PAAC
- Evaluer son portefeuille client, les différentes familles de clients/prospects.
- Segmenter le portefeuille ; répartir les clients en volume, CA, nombre
- Classer les clients en fonction de leur potentiel
- S'approprier le concept « MDFC »

Réaliser les actions de prospection et de fidélisation

- Fixer les objectifs commerciaux prévisionnels : le calcul de charge du territoire
- Fixer des objectifs qualitatifs d'activité : le calcul du potentiel d'activité du vendeur
- Mettre en place des arguments de développement de CA
- Utiliser les leviers de fidélisation (télémarketing, mailing etc.)

Améliorer sa rentabilité

- Mettre en place un plan de moyens pour maintenir, développer, entretenir et prospecter ses clients
- Avoir une visibilité claire de son planning pour gérer son temps et son efficacité

Les Formations du Groupe Atout Plus sont réalisées par sa filiale la SARL ATOUT BUSINESS référencée DFPC : N°988/0532/16R. Cet enregistrement ne vaut pas agrément du Gouvernement Calédonien.

Contact : ATOUT PLUS GROUPE – 35 rue Porcheron, Nouméa, Q. Latin
Tel +687.24.38.66 - formation@atoutplus.nc - www.atoutplus.nc