

# DÉCLINER LA STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DU PORTEFEUILLE CLIENT

## MAÎTRISER LE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL DE SON ACTIVITÉ

**CPF**

 **60 heures (9 jours)**  **Mixte**  **Délai d'accès : 15 jours**  **2.975€ net /Apprenant**

 **Formation accessible sur demande**  **Entre 4 et 12 apprenants par session**

## PROGRAMME

Il est de plus en plus difficile de trouver de nouveaux clients et votre fonction vous amène à vous interroger sur la relation commerciale et le développement du chiffre d'affaires de l'entreprise.

Pourquoi vous focaliser sur une stratégie de conquête en prospectant activement si votre portefeuille client existant est laissé à l'abandon ? Comment optimiser le portefeuille clients de chaque commercial ? Pour optimiser la gestion d'un portefeuille client, il est donc nécessaire de mixer prospection et suivi client de manière objective tout en tenant compte des spécificités du client et du secteur.

Cette formation alterne formation en présentiel et en asynchrone. Elle est réalisée par un formateur expert sur 32 heures, en présentiel ou en classe virtuelle. Le participant poursuit le reste de son parcours sur notre plateforme digitale qui lui permet de s'organiser à son rythme avec un accompagnement tutoral assuré.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

-  Piloter le déploiement des actions de prospection commerciale en collaboration avec le service marketing
-  Participer à la conception d'une action de communication à destination d'une ou plusieurs cibles clients en collaboration avec le service marketing
-  Elaborer une approche de négociation commerciale pour un prospect/client
-  Conduire une négociation commerciale avec un prospect/client

### PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES

#### Pour qui ?

- Toute personne en charge du développement commercial de son entreprise

#### Pré-requis

- Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 5, bac+2, ou d'un diplôme équivalent (diplôme étranger ou,
- Avoir validé 120 ECTS avec une expérience professionnelle dans le secteur visé de minimum 24 mois ou,
- Être titulaire d'un Baccalauréat et justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de minimum de 36 mois ou,
- Toute personne ayant au moins 3 années d'expérience en relation client et ou développement commercial ou souhaitant devenir un entrepreneur

## CONTENU DE LA FORMATION

### ● Introduction (2 heures) - Le dossier professionnel et la soutenance orale

Attendus  
Construction  
Formalisme  
Objet d'études

### ● Piloter le déploiement de ses actions commerciales

#### Identifier ses cibles

*Trouver des prospects*  
*La base de données*  
*Le fichier de prospect*  
*La typologie de prospects*  
*L'organisation de la prospection clientèle*  
*Le plan de prospection*

#### Définir ses objectifs

*Les généralités sur le plan de vente*  
*Identifier les opportunités*  
*La négociation en BtoB*  
*La stratégie de vente et la définition de ses objectifs*  
*Les indicateurs permettant de piloter sa performance*

#### Préparer son argumentaire

*Les différentes étapes du processus de vente...*  
*Les techniques d'argumentation en fonction des clients*  
*Les techniques de vente et la négociation*  
*Le traitement des objections*  
*La négociation des achats / La méthode SONCAS(E)*

### ● Participer à la conception d'une action de communication

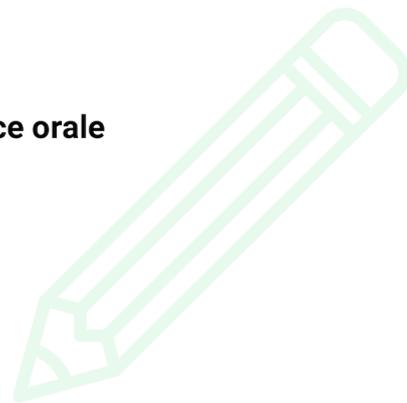
Travailler en collaboration avec les spécialistes du marketing

#### **Le marketing**

*Le marketing multicanal*  
*Les principes du marketing direct*  
*Les outils et supports du marketing direct*

#### **Définir les objectifs de sa campagne de communication**

*Identifier ses cibles en lien avec son mix marketing*



*Définir son budget*

*Analyser les points de contact "consommateurs"*

*Choisir les bons canaux de communication (presse, digital, radio, télévision)*

*Définir ses indicateurs de performance (ROI, visibilité, lead nurturing...)*

## **Mettre en place sa campagne de communication**

*Définir le message clé à transmettre*

*Respecter les codes de l'entreprise, de la marque*

*Respecter la réglementation (RGPD, démarchage, vie-privée, e-réputation...)*

*Rédiger une communication percutante*

*Définir les supports visuels attachés au message clé (vidéo, photos...)*

*Définir son plan d'action post communication*

## **Préparer ses négociations commerciales**

### **Comprendre le besoin de son client**

#### **Approfondir sa connaissance de l'entreprise**

*Stratégie d'entreprise*

*Concurrence*

*Produits*

*Avantages concurrentiels*

*Organisation humaine et technique*

*Objectifs de développement*

#### **Comprendre ses attentes et ses besoins**

*Problématiques rencontrées*

*Origine des difficultés*

*Besoins exprimés*

*Besoins cachés*

*Organisation humaine et technique*

### **Préparer sa négociation commerciale**

*Adapter son argumentaire au client*

*Créer un lien entre l'offre et les besoins identifiés*

*Préparer des arguments spécifiques*

*Anticiper les questions et les objections*

## **Conduire une négociation commerciale**

### **Repérer et décoder les stratégies d'influence lors de la négociation**

*Le diagnostic de la situation de négociation*

*Les jeux d'influence*

*La notion directivité*

*Le pouvoir décisionnel*

*Les différentes familles d'interlocuteurs*

*Les critères de décision d'achat*

*Application : Comprendre les facteurs clés de succès d'une négociation*

### **Concevoir une proposition commerciale**

*La méthode C.A.M : Concevoir, Arbitrer, Modéliser*

*L'identification et la reformulation de la problématique du prospect*

*La formulation de l'offre*

*La présentation orale de l'offre*

*Les causes d'échec*

*Application : Concevoir et défendre une proposition commerciale*

*Respecter les CGV et la réglementation en vigueur*

### **Epreuve de certification**

Soutenance orale de son dossier professionnel

## **ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE**

Christine Simon est la responsable pédagogique et la référente handicap de la structure. Elle dispose de plus de 20 ans d'expérience dans le domaine de la formation professionnelle continue et forme dans différents domaines, dont en Commercial. Cheffe d'orchestre de l'organisme, elle s'assure de la bonne mise en œuvre de chacune des formations proposées à ses clients.

Les formatrices et formateurs de l'organisme sont des professionnels du domaine sur lequel ils interviennent (des professionnels au service des professionnels). Sur cette formation, ils sont experts dans le domaine du Commercial, de la vente et de la stratégie de développement.

## **SUIVI DE L'EXÉCUTION ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS**

- ☑ Test d'entrée et test de sortie (évaluation des compétences acquises)
- ☑ Feuilles de présence
- ☑ Certification de compétence et/ou certificat de réalisation
- ☑ Dossier Professionnel
- ☑ Badge de validation des compétences
- ☑ Soutenance Orale

## RESSOURCES TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

-  Test de positionnement
-  Supports de formations visuels
-  Exposés théoriques, études de cas, mise en situation
-  Quiz en salle
-  Pédagogie active
-  Tutorat d'accompagnement pour préparer la soutenance écrite et orale

## MODALITÉ DE CERTIFICATIONS

### Résultats attendus à l'issue de la formation

- ▶ Cette formation prépare à la certification "Décliner la stratégie de développement du portefeuille client" (BC02), détenue par l'organisme certificateur ESGCV et inscrite auprès de France Compétences sous la référence "RNCP36610". ESGCV est l'organisateur des épreuves de certification.

### Modalité d'obtention

- ▶ Vous obtiendrez la certification après avoir validé l'ensemble des compétences attendues au travers d'une épreuve composée d'une rédaction d'un dossier professionnel et d'une soutenance orale sur un sujet de votre choix et d'un échange avec le jury. Délivrance d'une certification de réalisation.

### Détails sur la certification

- ▶ Cette formation prépare à la validation du Certificat de Compétence "Décliner la stratégie de développement du portefeuille client" du titre de "Responsable du développement commercial délivré par ESGCV- Niveau 6, enregistré au RNCP en date du 1er juillet 2022 pour une durée de trois ans.

## ACCESSIBILITÉ

Formation aménageable sur demande à un public en situation de handicap.  
Pour toutes demandes, merci de nous adresser un mail à [hello@lespratiques.fr](mailto:hello@lespratiques.fr).

Pour toutes demandes, merci de nous contacter directement.

- ▶ Taux d'obtention de la certification : *en cours*

## SECTEUR D'ACTIVITÉ & TYPE D'EMPLOI

### Secteur d'activités

- ▶ Le Responsable du développement commerciale peut évoluer dans tous les types de structures ainsi que dans de nombreux secteurs d'activité dès lors qu'un produit ou service est proposé.

### Type d'emplois accessibles

- ▶ Les intitulés métiers du Responsable du développement commercial sont variés et peuvent différer selon les domaines et structures dans lesquels il évolue.  
Business developer - Responsable commercial - Responsable grands comptes ou comptes clés - Responsable partenariat - Responsable clientèle - Responsable des ventes - Chef de vente - Chef de secteur/zone - Responsable de secteur - Chargé d'affaires - Conseiller commercial - Consultant commercial

## STATISTIQUES

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours VAE	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2021	718	1	92	67	-
2020	279	1	89	71	-
2019	215	0	96	80	79

Source : Fiche RNCP36610