Optimisez votre portefeuille clients

Gagnez 15 % de productivité

[2 jours]

Objectifs :

- **Apprendre à analyser son portefeuille clients,**
- **Identifier les potentiels et définir les cibles et les plans d'actions prioritaires,**
- **Développer son réseau, se faire recommander,**
- **Bâtir son plan de développement.**

2 journées structurées autour de 4 axes de travail majeurs

1. Analyser son portefeuille de clients

- Représenter son portefeuille au plan quantitatif,
- Analyser la composition de son portefeuille : les différentes catégories de clients,
- Établir une typologie de la clientèle,
- Identifier les spécificités de la relation client pour chaque catégorie,
- Faire le point sur l'historique du compte et de ses relations,
- Classer les clients en fonction de leur potentiel à moyen et long terme.

2. Animer son portefeuille de clients

- Construire des liens forts avec ses clients et les entretenir,
- Elaborer une grille des relations avec le client,
- Devenir un partenaire du client et être perçu comme apporteur de valeur ajoutée,
- Bâtir son plan d'actions et organiser ses priorités commerciales,
- Définir les principes d'actions prioritaires à court, moyen et long terme,
- Construire avec le client une relation qui alterne points d'information et entretiens commerciaux,
- Mettre en place un tableau de bord de performance par client,
- Analyser ses résultats et adapter son plan d'action.

3. Fidéliser sa clientèle

- Comprendre les leviers de la fidélisation dans la relation client en règle générale,
- Apprendre à détecter de nouvelles opportunités chez des clients existants,
- Construire une relation de partenariat avec ses clients à potentiel.

4. Bâtir son plan de développement

- Affiner son plan d'actions commerciales,
- Optimiser l'exploitation de son portefeuille clients.

DIF : 14 heures

Sessions 2011 | Paris :

- 24-25 janvier 2011,
- 21-22 mars 2011,
- 16-17 mai 2011,
- 20-21 juin 2011,
- 26-27 septembre 2011,
- 7-8 novembre 2011,
- 5-6 décembre 2011.

Prix par participant :

1 090,00 € ht
(1 303,64 € ttc)

A qui s'adresse cette formation ?

- Technico-commerciaux,
- Ingénieurs d'affaires,
- Chargés de clientèle,
- Tout collaborateur qui souhaite optimiser le potentiel de son portefeuille clients.

Méthode pédagogique :

- Retours d'expérience du consultant,
- Travail sur les cas proposés par les participants,
- Auto-diagnostic de ses pratiques actuelles.

En option :

2 séances de travail sur votre portefeuille client.

Renseignements et inscriptions :
Patrice RECOUVREUR : 01 47 20 03 45 - patrice.recouvreur@devop.fr