



## PROGRAMME DE FORMATION

### DEVELOPPEMENT PORTEFEUILLE CLIENT

#### Objectifs pédagogiques

- Préparer et optimiser sa prospection commerciale afin de développer la rentabilité de son portefeuille
- Améliorer le suivi client et le pilotage de la gestion de la relation client
- Développer des stratégies de fidélisation et développer son chiffre d'affaires

#### Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire

#### Public concerné

Tout public

#### Moyens et supports pédagogiques

Formation en distanciel (Visio) : Cours particuliers ou en groupe dispensés en Visio par l'un de nos formateurs.

Formation en présentiel : Cours particuliers ou en groupe dispensés en présentiel par l'un de nos formateurs.

#### Moyens d'évaluation des acquis

A chaque fin de cours, il y a des exercices (mise en situation) permettant au stagiaire de valider les connaissances acquises lors de celui-ci.

#### Moyens d'encadrement

Le stagiaire sera contacté par le formateur au démarrage de sa formation, pour évaluer ses besoins, envies, et objectifs de celle-ci.

Suite à ce premier contact, nous serons disponibles pour le stagiaire à tout moment pendant toute la durée de sa formation par téléphone ou par mail.

Un suivi régulier et périodique sera effectué tout au long de son parcours.



2

## Description de la formation :

### **Initiation aux bonnes pratiques de la prospection de nouveaux clients existant dans son portefeuille (clients perdus)**

- Initiation à la construction de son fichier de prospection
- Déterminer le potentiel et l'accessibilité des prospects potentiels
- Présentation des différents moyens de prospection accessibles aux responsables
- Assimiler les clés pratiques pour optimiser sa prospection téléphonique
- La prospection sur les réseaux sociaux : comment la mettre en place efficacement

### **Assurer le suivi et la gestion du portefeuille clients efficacement**

- Analyser et segmenter son portefeuille clients
- Assimiler de nouvelles manières d'améliorer ses entretiens de vente
- Développer un savoir-être commercial au quotidien
- Evaluer ses actions commerciales et en tirer des leçons constructives

### **Comment accroître la fidélisation : Maitriser les étapes clés**

- Initier la démarche d'une stratégie de fidélisation efficace et cohérente
- Présentation des principaux facteurs d'engagement client
- Placer le client au cœur du système de management de l'expérience client
- Apprendre à gérer l'insatisfaction client pour en tirer profit

### **Finalisation de la formation**

- Conclusion
- Estimation des acquis de connaissance des stagiaires par le formateur