

CMV-21

DEVELOPPER ET GERER SON PORTEFEUILLE CLIENT

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :

- 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

CONTENU DU PROGRAMME 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 : Maîtriser les étapes clés**
 - ✓ Initier la démarche d'une stratégie de fidélisation efficace et cohérente
 - ✓ Présentation des 10 principaux facteurs d'engagement client
 - ✓ Placer le client au cœur du système de management de l'expérience client

PUBLIC CIBLE

- Toute personne ayant à gérer un portefeuille clients
- Responsable de portefeuille
- Conseiller clientèle

DUREE DE LA FORMATION :

03 journées de 8 heures chacune

ANIMATEUR :

Consultant spécialiste