

VENTE - COMMERCIAL

Relation client : Suivre, animer, fidéliser son portefeuille clients.

CONTENU

OBJECTIF

Fidéliser sa clientèle sur le long terme.

Analyser le portefeuille clients, déterminer son degré de maturité, animer, pour construire un plan d'actions.

DUREE

1 jour

TARIF

Sur devis

1. Analyser son portefeuille de clients
 - Analyser son portefeuille au plan quantitatif
 - Se doter d'une vision globale synthétique et factuelle
 - Établir une typologie de la clientèle
 - Identifier les spécificités de la relation client
 - Appréhender la dimension qualitative de son portefeuille
 - Définir les priorités de développement
 - Classer les clients en fonction de leur potentiel
2. Animer son portefeuille de clients
 - Élaborer une grille des relations avec le client
 - Modifier la perception de ses clients
 - Créer des alliances fortes chez son client
 - Élaborer un plan d'action, organiser ses priorités commerciales
 - Définir les principes d'actions prioritaires à court, moyen et long terme
 - Générer des alertes au bon moment afin d'entretenir un relationnel distinct des opportunités commerciales
 - Mettre en place des indicateurs d'activité et de résultats
3. Fidéliser sa clientèle
 - Cultiver la qualité de la relation client
 - Mettre en évidence les principaux leviers de la fidélisation
 - Identifier les clients à renforcer
 - Détecter de nouvelles opportunités chez des clients existants
4. Bâtir son plan de développement