

Gérer un portefeuille client

Durée: 2 jours

Objectifs: Optimiser la gestion de son portefeuille client et développer sa prospection.

Profils: Commercial, chargé de clientèle, key account manager.

Méthodes: Mises en situation intensives et jeux pédagogiques, auto diagnostic, quizz, jeux de rôle enregistrés. Construction d'outils transposés au contexte professionnel.

Prérequis: Aucun.

Évaluation: L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Elaborer un point sur l'état de son portefeuille clients

Evaluer son portefeuille client

Segmentation du portefeuille, répartition des clients

Classer les clients en fonction de leur potentiel

Améliorer sa rentabilité

Mise en place d'un plan de moyen pour maintenir, développer, entretenir et prospecter ses clients

Mise en place et utilisation de tableaux de bord

Avoir une visibilité claire de son planning pour gérer son temps et son efficacité

Définir de bons objectifs

Qualification nominative et photographie globale du portefeuille

Travailler ses « cœurs de cibles »

Déterminer ses actions et ses priorités

Elaborer une stratégie avec les clients à faible valeur

Tenir compte des spécificités de chaque client

Allouer son temps en fonction du potentiel des affaires

Identifier ses priorités, le potentiel des affaires et le temps à y consacrer

Analyser le contexte et les enjeux

Comprendre et analyser ses échecs précédents

Développer son portefeuille client avec une prospection efficace

Définir les spécificités des prospects

Choisir les bonnes cibles et décider des actions prioritaires

Construire et mettre en place un plan de prospection efficace

Développer des attitudes et habitudes de networking

Apprendre à s'affirmer dans son réseau relationnel (virtuel et face à face)

Identifier les bons réseaux et leurs points d'entrée