

# DÉVELOPPER ET GÉRER SON PORTEFEUILLE CLIENT



VENUS CONSULTING

## OBJECTIFS VISÉS

- 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

## PUBLIC

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

## prérequis

Il est nécessaire d'exercer une fonction en lien avec la gestion d'un portefeuille clients pour suivre la formation développer son portefeuille client

## FORMATEURS)

Cette formation est animée par un professionnel formateur expert de Venus Consulting.



# PROGRAMME

## 1. 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 ?

## 1. 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

## 1. 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
- Apprendre à gérer l'insatisfaction client pour en tirer profit

## PERSONNALISATION DE LA FORMATION

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

## VALIDATION DES ACQUIS

- Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM... - Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin de formation - Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation