

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