



Gérer son portefeuille clients et bâtir son plan d'actions commerciales

Objectifs

- ✓ Analyser son portefeuille clients pour évaluer la rentabilité des clients
- ✓ Intégrer les ratios de calcul de l'efficacité commerciale pour définir les priorités et établir le scoring du portefeuille clients
- ✓ Connaître les attentes des différents types de clients pour adapter ses actions commerciales et son comportement
- ✓ Concevoir et rédiger le plan d'actions commerciales pour structurer et rentabiliser sa prospection
- ✓ Maîtriser les indicateurs de suivi de résultats pour contrôler l'efficacité du plan

Durée

Deux jours, soit 14 heures

Contenu

Analyse du portefeuille clients

- Segmentation du portefeuille clients en fonction de leur rentabilité
- Bilan de l'efficacité des contacts passés
- Sensibilité des clients aux contacts répétés
- Evaluer l'impact de visites supplémentaires
- **Mise en application** : analyser son portefeuille clients

Les différents types de ciblage

- Maturité des clients : les quatre phases de la maturation d'une clientèle
- Poids relatif des clients
- Potentiel comparé des clients

DAZIPAO

2 rue du 2^{ème} R.I.C. - 29200 Brest - 06 70 60 19 92 - contact@dazipao.fr - www.dazipao.fr

SIREN : 451 556 575 - Code NAF : 7320Z - SARL au capital de 10.000€

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 53 29 07723 29 auprès du préfet de la région de Bretagne

- Niveau de pénétration : observation des dysfonctionnements et identification de potentialités de développement
- **Mise en application** : effectuer un ciblage de ses clients en fonction d'une des techniques de ciblage retenue

Gestion de la relation clients

- Collecter les informations sur le client
- Segmenter, adapter l'action commerciale au profil du client
- Les techniques de fidélisation
- La satisfaction des clients

Concevoir les actions commerciales

- Les actions de conquête des clients : porte-à-porte, parrainage, réseaux, salons et foires, sponsoring, événementiel, portes ouvertes...
- Les actions de reconquête des clients perdus
- Les actions d'entretien de la clientèle
- Les actions de stimulation des achats : marketing direct, promotions
- **Mise en application** : proposer des actions commerciales

Concevoir le plan d'actions commerciales

- Fixer des objectifs d'effort par client
- Evaluer et contrôler les efforts des clients
- Déterminer la stratégie globale des contacts
- Fixer le plan annuel de contacts par client et par prospect

Rédiger le plan d'actions commerciales

- Objectifs fixés
- Résumer le diagnostic des clients
- Intégrer les actions commerciales prévues par l'entreprise
- Présenter la stratégie globale de contacts et les actions commerciales organisées pour contacter chaque catégorie
- Planifier les différentes actions sur l'année
- Indicateurs de contrôle de l'efficacité du plan
- Mise en application : concevoir et rédiger son plan d'actions commerciales

DAZIPAO

2 rue du 2^{ème} R.I.C. - 29200 Brest - 06 70 60 19 92 - contact@dazipao.fr - www.dazipao.fr

SIREN : 451 556 575 - Code NAF : 7320Z - SARL au capital de 10.000€

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 53 29 07723 29 auprès du préfet de la région de Bretagne