

PROGRAMME DE FORMATION

Développer son portefeuille clients

Présentation de la formation

Décliner la stratégie de sa direction commerciale dans le cadre de son propre portefeuille, implique de maîtriser ses clients actuels, analyser ses performances et développer de nouveaux prospects ciblés. A travers une stratégie de prospection et un plan d'actions bien définis.

Cette formation vous propose de mettre en œuvre, étape par étape, une démarche de stratégie de développement et de pilotage de votre portefeuille.

Objectifs de fin de formation

À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Redécouvrir les 7 étapes fondamentales de la vente
- Segmenter son portefeuille et identifier le potentiel des clients et prospects
- Identifier les cibles et déterminer les priorités commerciales
- Fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs d'activités
- Fidéliser ses clients

Publics visés et Prérequis

Cette formation est destinée aux publics suivants :

Commerciaux, technico-commerciaux, ingénieurs d'affaires et toute personne impliquée dans le développement des ventes en environnement BtoB.

Les prérequis pour cette formation sont les suivants :

Aucuns prérequis

Positionnement avant la formation

Avant l'entrée en formation, le stagiaire devra répondre à une série de questionnaires permettant de déterminer son niveau de connaissance actuel ainsi que ses attentes individuelles. Les questionnaires seront envoyés directement par mail au stagiaire ou bien remis en main propre.

Objectifs et contenus pédagogiques de la formation

Jour 1

Matin

Comprendre les fondements de la performance commerciale

- (Re) découvrir les 8 étapes fondamentales de la vente

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 05/05/2023

- Prendre conscience de l'importance de fixer un objectif réalisable et mesurable (SMART)
- L'objection : une étape incontournable
- La fidélisation : un puissant levier d'efficacité commerciale
- L'amélioration continue de la préparation commerciale : une clé de réussite

Exercice : s'appuyer sur le modèle SMART

Après-midi

Établir la photographie de son portefeuille de clients actuel

- Les dix étapes pour élaborer son Plan d'action commercial.
- Évaluer son portefeuille client.
- Segmentation du portefeuille, répartition des clients.
- Classer les clients en fonction de leur potentiel.
- Évaluer les opportunités.

Exercice : mettre en place l'analyse SWOT de son secteur.

Jour 2

Matin

Définir ses actions de prospection et de fidélisation

- Qualification nominative et photographie globale du portefeuille.
- Etablir un diagnostic factuel de son portefeuille.
- Travailler ses "cœurs de cibles".
- Déterminer ses actions et ses priorités.
- Elaborer une stratégie avec les clients à faible valeur.

Exercice : analyse de son propre portefeuille : définition des actions et des priorités.

Après-midi

Réaliser ses objectifs de chiffre d'affaires

- Fixer des objectifs commerciaux prévisionnels : charge du territoire.
- Fixer des objectifs qualitatifs d'activité : potentiel d'activité du vendeur.
- Mettre en place des arguments de développement de CA.
- Utiliser les leviers de fidélisation (télémarketing, mailing...).
- Anticiper les objections, prévoir des solutions de repli.
- Définir une stratégie tarifaire et préparer des contreparties.

Exercice : réalisation d'objectifs et organisation de son travail.

HORIZON FORMATIONS

Jour 3

Matin

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.

Exercice : organiser le suivi de son activité commerciale.

Après-midi

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

Exercice : présenter et argumenter une offre de fidélisation. Traitement des objections et gestion des tensions.

Organisation de la formation

Durée de la formation :

21 heures, 3 jours

Dates et heures de la formation :

A définir

De 9h00-12h30 et 13h30-17h00

Lieu de la formation :

A définir

Rythme de la formation :

Continu/discontinu

Mode d'organisation pédagogique :

Présentiel

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 05/05/2023

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

Moyens pédagogiques :

Moyens et méthodes pédagogiques : Sous forme de pédagogie active, la formation alternera théorie et pratique avec des exercices, des quiz, des cas concrets et mises en situation.

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant ainsi que des fiches récapitulatives à la fin de la formation (sous format digital)

Moyens techniques :

Moyens mis à disposition : Salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériel requis : Apportez votre ordinateur

Moyens d'encadrements :

Formatrice spécialisée dans le domaine de la vente et de la négociation commerciale dans le secteur de la GMS au sein de PME et Grands Groupes. Supervision d'une équipe de force de vente externalisée.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

Avant la formation :

Quizz initial d'évaluation des connaissances sur la thématique
Un entretien individuel avec le formateur pour déterminer les besoins

Pendant la formation :

Des exercices, quizz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.
Feuille d'émargement par demi-journée ou relevé de connexion à signer par chaque stagiaire et par le formateur.

Fin de la formation :

Quizz final d'évaluation sur la thématique afin de vérifier l'acquisition correcte des compétences.
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation
Remise d'une attestation d'assiduité individuelle pour les formations en présentiel et d'un relevé de connexion pour les formations en distanciel.
Remise d'une attestation de fin de formation

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY
Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20
N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie
Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A
Version A – 05/05/2023

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous souhaitons que tout le monde puisse bénéficier et accéder à nos formations. C'est pourquoi, notre organisme de formation vous propose d'étudier les possibilités d'aménagement au cas par cas. Pour cela merci de contacter la Référente Handicap :

Emilie MORTEVEILLE – emilie@horizon-formations.fr – 06.29.39.19.51

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 05/05/2023