

Suivi Commercial Performant : Fidéliser, Développer et Maximiser la Valeur Client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/suivi-commercial-performant-fideliser-developper-et-maximiser-la-valeur-client

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
COM67

CATÉGORIE
Orientation Client et Relation Client

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les enjeux du suivi commercial dans la performance des ventes
- Structurer un processus efficace de suivi client
- Maîtriser les outils CRM et leur utilisation opérationnelle
- Améliorer la qualité des relances commerciales
- Développer la fidélisation et la valeur client
- Optimiser la gestion et la segmentation des clients
- Renforcer la communication commerciale personnalisée
- Analyser les performances commerciales et les améliorer
- Mettre en place une démarche d’amélioration continue du suivi client

POUR QUI ?

- Commerciaux terrain et sédentaires
- Responsables commerciaux et chefs des ventes
- Business developers et chargés d’affaires
- Entrepreneurs et dirigeants de PME
- Chargés de relation client et customer success managers
- Téléconseillers et équipes de support commercial
- Toute personne impliquée dans la gestion et le suivi de clients

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Fondamentaux du suivi commercial et de la relation client

- Compréhension du rôle du suivi commercial dans la fidélisation client
- Différence entre prospection, vente et suivi post-vente
- Importance du suivi dans la performance commerciale globale

2 / Organisation du processus de suivi commercial

- Structuration des étapes du suivi client
- Mise en place d’un cycle de relance efficace
- Planification des actions commerciales dans le temps

3 / Gestion et segmentation de la base clients

- Qualification et classification des clients
- Priorisation des comptes selon leur potentiel
- Mise à jour et structuration de la base de données clients

4 / Utilisation des outils CRM

- Maîtrise des logiciels de gestion de la relation client
- Suivi des interactions et historiques clients
- Automatisation des tâches de suivi commercial

INNOV MAROC

5 / Techniques de relance commerciale efficace

- Rédaction de messages de relance adaptés
- Gestion des objections et des retours clients
- Optimisation du timing des relances

6 / Fidélisation et développement du portefeuille client

- Mise en place de stratégies de fidélisation
- Détection des opportunités de ventes additionnelles
- Développement de la valeur client sur le long terme

7 / Communication commerciale personnalisée

- Adaptation du discours selon le profil client
- Création d’une relation de confiance durable
- Gestion des échanges multicanaux (email, téléphone, réseaux)

8 / Analyse de la performance commerciale

- Suivi des indicateurs de performance (taux de conversion, rétention)
- Analyse des résultats du suivi commercial
- Identification des axes d’amélioration

9 / Amélioration continue du suivi commercial

- Optimisation des processus de suivi client
- Mise en place de bonnes pratiques commerciales
- Adaptation continue aux évolutions du marché

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

02 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 24 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés