

Développer et Gérer son Portefeuille Clients

Lien : https://innov-maroc.com/formation/developper-et-gerer-son-portefeuille-clients

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
3 jours (21h)	**MC207**	**Stratégie Commerciale**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Identifier et segmenter son portefeuille client
- Créer, maintenir et valoriser un portefeuille client
- Concevoir un plan d'actions commerciales
- Cibler et mener une stratégie efficace de prospection commerciale
- Comment fidéliser son portfeuille client
- Quels outils utiliser pour sa stratégie commerciale

INNOV MAROC

POUR QUI ?

- Vendeurs
- Commerciaux
- Technico-commerciaux
- Ingénieurs commerciaux
- Ingénieurs d’affaires
- Managers
- Responsables grands comptes et comptes clés
- Responsable de portefeuille
- Conseiller clientèle
- Toute personne ayant à gérer un portefeuille clients

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Analyse de l’activité et du marché

- Analyse de son portefeuille de clientèle
- Analyser son fichier clients
- Segmenter son portefeuille selon plusieurs critères
- Classer les clients en fonction de leur potentiel
- Mesurer le potentiel de son marché et évaluer le taux de pénétration
- Avoir un suivi quantitatif de son activité (reporting, outils, méthodes et tableaux de bord de synthèse)
- Évaluer l’impact des visites effectuées et définir leurs fréquences
- Déterminer le coût et la rentabilité d’une visite

2 / Approfondir la connaissance de ses clients

- Définir le degré de maturité de son portefeuille clients
- Analyser les profils de clients
- Adapter ses approches à chaque situation commerciale et clients

3 / Définir ses actions de prospection et de fidélisation

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

INNOV MAROC

4 / 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

5 / Les qualités relationnelles

- Adopter une écoute active
- Maîtriser le silence
- Utiliser la reformulation pour analyser et hiérarchiser les informations
- Utiliser des questions pertinentes

6 / La réussite des négociations

- Déterminer les objectifs de la négociation
- Anticiper les points susceptibles d’être négociés
- Rechercher les priorités réelles du client et les zones d’intérêt commun
- Déterminer le rapport de force et fixer les marges de manœuvre
- Relation gagnant-gagnant :
- Envisager des compromis mutuels
- accord profitable et durable
- Savoir déjouer les pièges
- S’affirmer dans les négociations difficiles et maîtriser les outils tactiques

7 / La prospection

- La prospection en porte-à-porte
- Importance d’un conditionnement positif
- La demande de coordonnées

INNOV MAROC

- La prospection au téléphone
- Critères de sélection des comptes pour qualifier les prospects
- Barrage et solutions pour atteindre l’interlocuteur
- Préparation de l’argumentaire

8 / Les ventes additionnelles

- Intégration de toutes les informations annexes au coeur de la négociation
- Savoir détecter les besoins cachés
- Travailler sur le long terme

9 / Améliorer sa rentabilité

- Mise en place d'un plan de moyen pour maintenir, développer, entretenir et prospecter ses clients
- Mesurer l’efficacité
- Organiser le reporting des actions menées
- Mise en place et utilisation de tableaux de bord
- Avoir une visibilité claire de son planning pour gérer son temps et son efficacité

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

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

11 au 13 Nov. 2026	Distanciel
27 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Juil. 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

INNOV MAROC