

## GERER SON PORTEFEUILLE CLIENTS EN 12 ETAPES

- ◆ **Personnes concernées :**
  - ✓ Vendeurs, commerciaux, technico-commerciaux, ingénieurs commerciaux, ingénieurs d'affaires, managers, responsables grands comptes et comptes clés
- ◆ **Objectifs :**
  - ✓ Répartir de manière optimum son action commerciale entre clients et prospects.
  - ✓ Répartir son temps entre prospection indispensable et fidélisation vitale
  - ✓ Augmenter son efficacité commerciale par une gestion optimale du portefeuille clients
  - ✓ Rationaliser l'effort commercial à fournir par client
  - ✓ Gérer son portefeuille clients avec le maximum d'efficacité et de rentabilité
  - ✓ Maîtriser et utiliser les méthodes simples pour analyser et piloter son action commerciale.

- ◆ **Contenu :**

### Gérer son portefeuille client en 12 étapes

#### Analyser son portefeuille

- ✓ La mesure du temps disponible pour l'action dans une année donnée.
- ✓ Répartition du temps disponible entre suivi clientèle et prospection et affectation d'un nombre de jours traduits en équivalent visites.
- ✓ La fiche client et les informations indispensables (potentiels).
- ✓ La segmentation du portefeuille A / B / C en fonction du volume d'affaires réalisé :
  - Loi de Pareto.
  - Portefeuilles idéaux.
  - Analyse des écarts et actions correctives.
- ✓ Le potentiel client / prospect :
  - La répartition des 3 tiers (Haut / Moyen / Bas).
  - Le constat des seuils.
- ✓ La gestion du portefeuille clients / prospects en plateforme par le croisement du potentiel et de la segmentation : notions de comptes stratégiques, grands comptes, comptes à fidéliser, comptes à développer, comptes à prospecter.
- ✓ La typologie de la clientèle et les attentes respectives de chacun des 4 grands types.
- ✓ Etablissement d'un scoring pour les 3 éléments à croiser :
  - Potentiel (H / M / B), volume d'affaires (A/B/C) et typologie.
- ✓ Construction d'un plan d'action commercial avec un nombre de visites à prévoir sur l'année.

- ◆ **Méthodologie :**
  - ✓ Travaux en sous-groupes
  - ✓ Analyse personnelle de son propre portefeuille
  - ✓ Echanges avec l'animateur
  
- ◆ **Livrable :**
  - ✓ Synthèse
  
- ◆ **Durée :**
  - ✓ 2 jours