

## **FIDELISATION ET DEVELOPPEMENT DE PORTFOLIO**

Course number : 186

### **Overview**

Si gagner de nouveaux clients au bout de multiples efforts est difficile, les maintenir est encore plus pénible. Il existe pourtant des techniques très efficaces dans la gestion sa base de données clientèle et des méthodes pratiques pour un meilleur suivi de son développement. Quoi de mieux que de mettre la science au service de notre quotidien.

### **What you'll learn**

- Maîtriser des techniques de gestions de portefeuilles clients
- Développer votre base de portefeuille client
- Optimiser la progression de votre portefeuille clients
- Faire un meilleur suivi et l'épanouissement de votre clientèle

### **Who should attend**

À tous les chargés de clientèles, gestionnaires de portefeuilles clients, Team manger, Agence manager, les commerciaux et auxiliaires de ventes.

### **Pre-requis**

### **Outline**

#### **Introduction**

Les stratégies de fidélisation et de développement portefeuille sont multiples et se résument en cinq techniques ainsi que suit :

- Pensez au bouche à oreille
- Utilisez les médias sociaux professionnels
- Multipliez les opportunités de rencontres
- Créez vos supports de communication
- « Exploitez » les clients acquis en 3 étapes

#### **Pourquoi et comment fidéliser ses clients ? (fidéliser)**

Satisfaire un client ne suffit pas à garantir sa fidélité. En effet, celle-ci résulte de la satisfaction (du produit, des services) et de l'image intentionnelle (publicité et communication) ou non (bouche à oreille, etc.) de l'entreprise.

Il est de coutume de dire que :

Un client mécontent en parle à dix personnes alors qu'un client satisfait à trois ;  
Conserver un client coûte cinq à dix fois moins cher que d'en acquérir un nouveau.

La fidélisation constitue alors un enjeu essentiel pour l'entreprise

### Méthodes et Outils de la fidélisation :

Il existe un ensemble de techniques visant à rendre un client fidèle à un produit, un service, une entreprise.

Les études de besoin (ou études marketing) permettent à l'entreprise de concevoir un produit ou un service le plus adapté à la demande.

Afin d'évaluer la satisfaction, l'entreprise utilisera les enquêtes de satisfaction. Elle pourra alors mesurer la cohérence entre son produit, son service et les attentes de ses clients. Cet outil lui offre ainsi l'opportunité de recentrer et de développer son offre.

Enfin pour répondre aux mieux aux mécontentements et éviter de décevoir un client, l'entreprise assurera le suivi et le traitement des réclamations écrites ou orales.

Par ailleurs, il est important de rappeler que la réussite de la fidélisation repose sur une implication de tous, sur une authentique volonté de qualité de service irréprochable portée par la Direction

### Pensez au bouche à oreille??

Dans votre entourage, il y a probablement quelqu'un qui pourrait avoir besoin de vos services. Utiliser le bouche à oreille est une bonne solution pour constituer votre carnet d'adresses et ainsi valoriser votre offre de services.

Cela peut être votre cercle familial, professionnel ou extraprofessionnel (loisirs, associations). Privilégiez les personnes que vous avez rencontrées, qui vous connaissent vraiment et pourraient vous recommander.

Vos partenaires peuvent aussi devenir vos prescripteurs?! Faites-vous connaître des entreprises et des professionnels ayant une activité complémentaire à la vôtre pour qu'ils vous référencent en tant que partenaires.

### [Utilisez les médias sociaux professionnels?????](#)

Si le bouche à oreille est encore très efficace, il existe d'autres outils pour développer votre réseau comme les banques de CV en ligne que l'on peut trouver sur les sites d'emploi et les réseaux de cadres professionnels: Cadremploi, APEC, linkedin, ou Twitter... Pour cela, soignez votre profil, postez ou partagez régulièrement des articles en lien avec votre activité et participez à des groupes de discussion. En vous positionnant en tant qu'expert, vous gagnerez en légitimité. Pensez également à démarcher les visiteurs de votre profil, en leur adressant un court message personnalisé. Ils ne viennent pas tous consulter votre profil par hasard !!!!!

### [« Exploitez » les clients acquis en 3 étapes](#)

#### 1. Identifier les typologies de clients : Le SONCAS ou Le SABONE

Grâce à votre réseau, vous avez déjà acquis quelques clients potentiels. Vous connaissez leur coordonnées, leur nom, leur fonction ; mais vous êtes-vous interrogé sur leurs véritables préoccupations, leurs besoins, leurs attentes?? Et si vous vous mettiez à leur place quelques instants pour mieux comprendre leurs motivations?? En plus de répondre pertinemment aux attentes de vos clients, cette étape vous permettra surtout de faciliter la catégorisation de votre base clients.

#### 2. Segmenter la base clients

N'oubliez pas que chaque client est unique :

- Regroupez-les en plusieurs groupes en fonction de leur profil selon plusieurs critères définis : besoins, points forts ou faibles, motivations...

- Identifiez les clients à fort potentiel et étudiez leurs besoins.
- Analysez leur comportement et repérez vos meilleurs profils.

Rassurez-vous de nombreux logiciels existent sur le marché pour vous aider à tirer profit de votre base client !

### 3. Aller à la conquête des prospects

Une fois que vous avez bien ciblé vos prospects et après avoir soigneusement préparé votre entretien. Rendez-vous sur le terrain pour conquérir (et signer) vos potentiels clients ?!

Dernier conseil pour la route : sachez également qu'il vaut mieux fidéliser votre clientèle que de convaincre de nouveaux prospects. Soyez à l'écoute, améliorez vos prestations, soyez disponibles. Vos clients recommanderont?!

### **MODALITÉ PÉDAGOGIQUE:**

Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement, Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises.

### **NOMBRE DE STAGIAIRE ADMIS:**

20 - 50

### **Schedule**

**Location Dates Status**

### **Tuition**

**IN CLASSROOM OR ONLINE PRIVATE TEAM TRAINING**

**IN CLASSROOM OR ONLINE PRIVATE TEAM TRAINING**

**STANDARD \$2990**

[Contact Us »](#)

**GOVERNMENT \$2990**

**FAQ**

**Certification**