

# Élaborer, mettre en œuvre et suivre son plan d'action « relance commerciale »

## OBJECTIFS

- » Développer et mettre en œuvre un plan d'action de relance commerciale (diagnostiquer son portefeuille client, adapter sa démarche à chaque segment)
- » Identifier les indicateurs de suivi pour les tableaux de bord
- » Entretien de son réseau relationnel

Combien de temps ?

3 x 2 heures

Prix

500€ HT

Pour qui ?

Direction commerciale et commerciaux.

Modalités pédagogiques

Classe virtuelle.  
Travail en groupe.  
Études de cas.  
Travail personnel  
inter session : analyse de son portefeuille avec les méthodes abordées en cours.

## PROGRAMME

### 1. LE RECUEIL DES DONNÉES ET DÉFINITION DES INDICATEURS

- A. Les conditions de l'analyse du portefeuille client
- B. Quelles informations chercher ?
- C. Où recueillir les informations ?
- D. Loi de Pareto,
- E. Évolution du chiffre d'affaires,
- F. Évolution du nombre de clients,
- G. Évolution du chiffre d'affaires moyen par client,
- H. Performance de la structure en termes de fidélisation des clients existants,
- I. Analyse des nouveaux clients : sur quels types de prestations arrivent-ils ?
- J. Impact démographique sur la relation client,
- K. Taux de cross selling

### 2. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION ET SUIVI

- A. « On/off strategy » : choisir et... refuser des clients qui sortent d'un périmètre défini par l'entreprise (en termes de taille, de secteur d'activité ou de rentabilité par exemple)
- B. Plan d'actions par secteur d'activité, par client
- C. Mise en place de « pilotes » ; les tableaux de l'activité commerciale
- D. Portefeuille ; les différents leviers de développement

## LES + DE LA FORMATION

- » Pédagogie s'appuyant sur l'expérience des participants et utilisant leurs propres cas concrets.
- » Pédagogie active faisant alterner des réflexions collectives, des apports spécifiques et des applications concrètes.
- » Remise d'un support de stage et d'un « cahier pratique du management commercial ».



Pour toute demande, contactez-nous :

- 01 43 97 07 78
- formation@audigny.net