



Développer et Gérer son Portefeuille Clients

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

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
MC207

 CATÉGORIE
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 portefeuille client
- ✓ Quels outils utiliser pour sa stratégie commerciale

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

INNNOV MARROC



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

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

- 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

Prochaines dates programmées

 22 au 24 Juil. 2026

 Présentiel - Casablanca

 16 au 18 Sep. 2026

 Distanciel

 11 au 13 Nov. 2026

 Distanciel

 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>

Document généré le 21/07/2026 — Réf : MC207
INNOV MAROC — Tous droits réservés