

FORMATION : SUIVRE SES CLIENTS ET SES PROSPECTS

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Connaître les prérequis liés à l'activité commerciale,
- Sensibiliser aux enjeux de la prospection et de la fidélisation en matière de business,
- Créer des fichiers de prospects, créer des supports de communication en fonction de la cible et du canal de distribution, piloter sa prospection,
- Travailler sur la pertinence du contenu du message commercial,
- Intégrer l'approche CMR, connaître les systèmes de collecte et stockage des informations clients,
- Connaître les types d'outils d'évaluation de la performance commerciale,
- Savoir s'améliorer sur sa performance marketing,
- Développer des outils de veille concurrentielle et commerciale

Contenu et Déroulement

Introduction

- L'activité commerciale, les enjeux, les missions, les objectifs
- Prospecter, vendre, fidéliser, les étapes du développement et de la pérennité de l'entreprise
- La relation client au centre de l'entreprise
- L'agenda commercial, la construction d'une routine solide

La prospection

- Qualification du fichier prospects selon la segmentation du marché
- Création d'une base de données détaillée sur les clients et prospects
- Méthode de prospection

La fidélisation du client

- Les bases de gestion de la relation client
- Enrichissement et actualisation du fichier client
- Les différents types de campagne de fidélisation, la personnalisation de l'offre

Formaliser, suivre et évaluer les objectifs de vente

- Les différents types d'objectifs commerciaux
- La fixation des objectifs
- Les performances des campagnes commerciales
- Le scoring
- Les pratiques REX

La veille concurrentielle

- Définition
- Les différents types de veilles
- Le périmètre de surveillance
- Les étapes de la veille



Retrouvez-nous sur



Toutes les infos sur www.ifria.fr

37 Avenue du Docteur Albert Schweitzer
CS 80013 - 33403 Talence Cedex
Tel : 05 56 38 38 08
contact@ifria-aquitaine.fr

FORMATION : SUIVRE SES CLIENTS ET SES PROSPECTS

Public visé et Pré-requis

- Salariés d'entreprises en charge de la commercialisation des produits, directeurs commerciaux, dirigeants...
- Les salariés qui participeront à cette formation devront savoir lire et écrire afin de pouvoir appréhender les modules proposés
- Possibilité de personnalisation de la formation
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Modalités pédagogiques

- Positionnement des participants lors de l'accueil sur les attentes de la formation
- Méthodes pédagogiques participatives, tenant compte de l'expérience des stagiaires, du contexte et de la réalité du travail, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants
- Les apports théoriques seront illustrés par des exercices pratiques et des études de cas
- Support individuel de formation remis à chaque participant

Lieu de la Formation

- IFRIA Nouvelle Aquitaine (Talence)

Durée

- 2 jours (14 heures)

Modalités d'évaluation et Validation

- Des évaluations formatives régulières sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et progressions des participants dans une perspective de réajustement
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation (sous forme de quizz par exemple)
- Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant

Nombre de stagiaires

- 12 personnes maximum

Contact et Délais d'accès

- IFRIA Nouvelle Aquitaine

Coût de la Formation

- Tarif de base à partir de 250 € / stagiaire / jour



Retrouvez-nous sur



Toutes les infos sur www.ifria.fr

37 Avenue du Docteur Albert Schweitzer
CS 80013 - 33403 Talence Cedex
Tel : 05 56 38 38 08
contact@ifria-aquitaine.fr