Formation : La gestion d’un portefeuille clients

Ci-dessous un contenu indicatif de la formation gestion d’un portefeuille clients(il pourrait être modifié en fonction des besoins des participants) :

Les raisons et les avantages de la constitution de portefeuilles clients

- Pourquoi constituer des portefeuilles clients ?
- Quels sont des avantages d’un portefeuille clients ?

Définition des critères de classification des clients

- Connaitre ses clients
  - Par chiffre d’affaires, revenus, secteur d’activité etc.

Elaboration des stratégies personnalisées pour différentes catégories de client

- La gestion de la relation avec les clients
- La qualité de service
- Atelier de mises en situation

Développement et maintien d’un portefeuille clients

- Comment développer un portefeuille clients ?
- Comment maintenir un portefeuille clients ?

Evaluation d’un portefeuille clients

- Raisons et avantages de l’évaluation d’un portefeuille

Méthodes d’évaluation du portefeuille

- Valeur actuelle du portefeuille
- Valeur potentielle du