



Mercuri International

Fidéliser et
développer vos clients

FIDÉLISER ET DÉVELOPPER VOS CLIENTS

Consolider la relation client et développer le potentiel de son portefeuille

Fidéliser un client ne consiste pas seulement à maintenir une relation satisfaisante. C'est une démarche proactive qui permet de renforcer la confiance, d'anticiper les risques de départ et d'identifier de nouvelles opportunités de développement.

Cette formation permet aux participants d'évaluer la solidité de leurs relations clients, de prioriser leurs actions et de construire une démarche de fidélisation structurée, orientée performance et développement commercial.

FIDÉLISER ET DÉVELOPPER VOS CLIENTS

OBJECTIFS

- **À l'issue de la formation, les participants sauront analyser la fidélité de leurs clients, identifier les comptes à risque ou à potentiel et mettre en place des actions ciblées pour consolider et développer leur portefeuille.**

CONTENU

1. Comprendre les enjeux de la fidélisation

Identifier les leviers de la fidélité client et leur impact sur la performance commerciale, la rentabilité et le développement du portefeuille.

2. Évaluer la solidité de la relation client

Mesurer la fidélité au-delà de la satisfaction, repérer les signaux de fragilité et analyser objectivement son capital client.

3. Identifier les clients à risque et à potentiel

Repérer les comptes à consolider, les clients à développer et les opportunités de croissance au sein du portefeuille existant.

4. Construire un processus de fidélisation

Définir les priorités, les actions clés, les indicateurs de suivi et les rituels commerciaux pour piloter la fidélisation dans la durée.

5. Adapter sa démarche commerciale

Ajuster son approche selon le niveau de maturité, les attentes, les enjeux et le potentiel de développement du client.

6. Faire de la fidélisation un effort collectif

Mobiliser les services internes, renforcer la coordination autour des clients stratégiques et transformer la fidélisation en projet d'équipe.

7. Formaliser son plan d'action portefeuille

Définir les actions prioritaires à mettre en œuvre pour sécuriser les comptes clés, renforcer la relation et développer de nouvelles opportunités.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis spécifique.

Cette formation s'adresse aux commerciaux souhaitant consolider leurs relations clients, mieux piloter leur portefeuille et développer les comptes à fort potentiel.

PUBLIC CIBLE

- Tous les commerciaux qui souhaitent améliorer leurs techniques de fidélisation.

DURÉE

- 2 jours (14 heures)

FORMAT

- Présentiel ou distanciel ou 100% digital selon les besoins.

PEDAGOGIE

Approche pratique et participative, centrée sur les situations réelles des participants. La formation alterne auto-diagnostic des pratiques de fidélisation, apports méthodologiques, mises en pratique sur des cas clients réels et échanges d'expériences.

Les participants repartent avec une lecture plus objective de leur portefeuille, des actions prioritaires à mener et un plan de développement personnel pour renforcer la fidélisation et le développement de leurs clients.