

(Contenu compréhensible : 96% - Contenu cohérent avec les objectifs : 98%)

### **PRÉREQUIS**

Votre activité de représentant vous conduit à mettre en place des actions de fidélisation de vos clients. Cela demande de maîtriser votre implantation chez chaque client.

### **OBJECTIF**

Savoir définir les actions qui auront le plus de succès pour argumenter votre part de marché chez vos clients, et ceci en sachant maîtriser leur mise en œuvre dans le temps.

### **PROGRAMME**

- Définir une stratégie de développement chez un client :
  - Savoir cibler les bons clients.
  - Détecter leur capacité de développement.
  
- Élaborer un plan d'action de développement :
  - Définir un objectif de développement.
  - Définir les actions à planifier afin de conduire le développement.
  
- Savoir concrétiser le plan d'action de développement à chaque visite :
  - Identifier la structure-type d'une visite.
  - Maîtriser chaque étape.

### **MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :**

Ce stage vous fait pratiquer sur le portefeuille de clientèle du participant. Il est donc nécessaire de préparer certains éléments statistiques sur les clients comportant :

- Le Chiffre d'Affaires et la marge en global et par ligne produit.
- Les éléments de solvabilité (encours, limite crédit,...)
- Le plan de visite.

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION FINALE :**

A l'aide d'un dossier client, comprenant

- Fiche commerciale
- Fiche de consommation
- Fiche statistique
- Fiche de renseignements agence

- Fiche de plan d'action de développement
  - Promos en cours
- 
- Déterminer les déficits probables par famille de produits et les potentiels de développement qu'ils représentent à traiter en priorité.
  - Identifier **les renseignements qui doivent être vérifiés au cours du prochain entretien et ceux qui manquent et que vous devrez obtenir pour valider le déficit ou votre stratégie.**
  - Dans la liste des promotions en cours qui vous sont fournies, en choisir une qui pourrait vous permettre d'aborder le thème de ce développement avec votre client.
  - Vérifier si le classement en remise de ce client est adapté pour le développement choisi.
  - Déterminer ensuite au moins deux actions (Fournisseur et/ou agence) qui vous permettront d'accompagner le développement du client.
  - Déterminer montant (en k€) du développement qui vous semble réalisable avec cette famille de produits. Affectez un nombre de visites vous paraissant nécessaire pour mener ce développement à son terme.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS :** 8  
**DURÉE :** 2 jours  
**PRIX : 2400€ HT**