



## GESTION DU PORTEFEUILLE CLIENTS ET CROSS-SELLING

Dernière mise à jour le 20/06/2023.

### OBJECTIF

Acquérir les compétences nécessaires pour optimiser la gestion du portefeuille clients et mettre en œuvre des stratégies de cross-selling efficaces.

### COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Analyser et segmenter un portefeuille clients en fonction de critères pertinents.
- Concevoir et mettre en place des programmes de fidélisation adaptés aux différents segments de clients.
- Identifier et exploiter les opportunités de cross-selling pour augmenter le chiffre d'affaires.
- Former et accompagner les équipes commerciales et marketing dans la mise en œuvre des stratégies de cross-selling.
- Mesurer et évaluer la performance des actions de cross-selling afin d'ajuster les stratégies en fonction des résultats obtenus.

### PUBLIC CONCERNÉ

Professionnels du secteur commercial, relation client et marketing souhaitant optimiser la gestion de leur portefeuille clients et développer des stratégies de cross-selling

### MODALITÉS D'ACCÈS

Sur inscription ou demande de devis, réalisation sous 2 à 4 semaines.

### MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Formation individuelle ou en groupe dans vos locaux ou à distance en visio-conférence.

Tarif

[NOUS CONSULTER](#)

Réf.

PRO-000036

Contact

0750031226  
contact@formaestro.fr  
www.formaestro.fr

### PRÉ-REQUIS

- Aucun

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Si vous êtes en situation de handicap, merci de bien vouloir nous contacter au préalable afin que nous puissions définir ensemble les modalités nous permettant de vous former dans les meilleures conditions.

### MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

Alternance d'apports théoriques et mises en situation pratiques.



Niveau

**Sans niveau de qualification**



Modalité

**Présentiel**



Effectif par session

**1 mini > 10 maxi**



Durée

**14 heures / 2 jour(s)**



## PROGRAMME

### **Comprendre les enjeux de la gestion du portefeuille clients**

- Les objectifs de la gestion du portefeuille clients
- Les enjeux financiers et relationnels de la gestion du portefeuille clients

### **Analyse et segmentation du portefeuille clients**

- Collecte et analyse des données clients
- Segmentation du portefeuille clients selon des critères pertinents
- Identification des clients à fort potentiel et à risque

### **Stratégies de fidélisation et de développement des clients**

- Les leviers de fidélisation des clients
- Mise en place d'un programme de fidélité adapté
- Techniques de rétention des clients à risque

### **Introduction au cross-selling**

- Définition et enjeux du cross-selling
- Les bénéfices du cross-selling pour l'entreprise et les clients
- Les obstacles et challenges du cross-selling

### **Identification des opportunités de cross-selling**

- Analyse des besoins et comportements d'achat des clients
- Identification des produits et services complémentaires
- Techniques de recommandation personnalisée

### **Mise en place d'une stratégie de cross-selling**

- Définition des objectifs et indicateurs de performance
- Intégration du cross-selling dans le parcours client
- Formation des équipes commerciales et marketing au cross-selling

### **Techniques de vente et de communication pour le cross-selling**

- Les techniques de vente incitative et suggestive
- L'art de la communication persuasive



- Les outils digitaux pour faciliter le cross-selling

## Suivi et évaluation de la performance du cross-selling

- Mesure de la performance et du ROI des actions de cross-selling
- Analyse des retours clients et ajustement des stratégies
- Amélioration continue des pratiques de cross-selling

### INTERVENANT(S)

Formateur consultant expert dans son domaine.

### ÉVALUATION

Auto-évaluation et/ou QCM pour évaluation des connaissances avant entrée en formation et évaluation des acquis en cours ou en fin de formation.

### ATTRIBUTION FINALE

Attestation des acquis / Certificat de Réalisation