

# FIDÉLISER ET DÉVELOPPER SES CLIENTS

Structurer une approche proactive de fidélisation et de développement des comptes clés, détecter les opportunités de renouvellement, d'upsell et de cross-sell, construire une stratégie relationnelle long terme orientée valeur client, anticiper les risques de désengagement et devenir un partenaire stratégique incontournable.

## PROGRAMME

### 1. STRUCTURER UNE APPROCHE STRATÉGIQUE DE FIDÉLISATION

#### Comprendre les leviers de la fidélisation

Analyse du cycle de vie client, matrice de fidélisation CLM (Customer Lifecycle Management), gestion proactive de la relation client, création de valeur continue.

#### Cartographier les acteurs et les relations clés du compte

Account Relationship Map, analyse du réseau d'influence interne, identification des sponsors, prescripteurs et utilisateurs.

#### Mesurer la satisfaction et détecter les signaux faibles de désengagement

Indicateurs NPS, Client Health Score, entretiens de feedback, mise en place d'un plan d'écoute client structuré.

### 2.PILOTER LA RELATION CLIENT ET RENFORCER LA CONFIANCE

#### Mettre en place un plan de compte stratégique

Modèle KAM Canvas, objectifs mutuels, plan d'action annuel co-construit, Account Plan.

#### Construire une relation de partenariat et de co-création

Approche Customer Success

Partner, ateliers de co-innovation, valorisation des résultats obtenus et implication du client dans les évolutions.

#### Renforcer la confiance à travers la transparence et la communication continue

Rituels de suivi trimestriels, bilans de performance, Quarterly Business Review (QBR) structurée.

### 3.IDENTIFIER ET EXPLOITER LES OPPORTUNITÉS DE DÉVELOPPEMENT

#### Détecter les leviers d'upsell et de cross-sell

Account Growth Matrix, analyse du portefeuille produit et du potentiel d'extension, approche par la valeur et par l'usage client.

#### Anticiper les besoins futurs du client

Veille stratégique client, écoute des signaux faibles d'évolution, planification d'initiatives proactives avec le client.

#### Positionner de nouvelles offres ou projets sans forcer la vente

Value Expansion Selling, storytelling orienté résultat, "soft pitch" consultatif, création d'un momentum commercial partagé.

### 4.CONSOLIDER LA FIDÉLITÉ ET TRANSFORMER LE CLIENT EN AMBASSADEUR

#### Créer une expérience client supérieure et cohérente

Approche CX (Customer Experience Design), cartographie du parcours client post-vente, Client Journey Map.

#### Mesurer et piloter la fidélisation à long terme

Tableaux de bord de fidélité, indicateurs de valeur vie client (CLV – Customer Lifetime Value), reporting trimestriel de performance client.

#### Transformer les clients satisfaits en ambassadeurs actifs

Programme de témoignages clients, success stories, cercles de référence, "Ambassador Framework".

**RÉF :** CO-FD

**DURÉE**

2 Jours

**CIBLE**

Key Account Managers, Commerciaux B2B et Grands Comptes, Ingénieurs d'Affaires.

**PRÉREQUIS**

Avoir suivi la formation "Conclure et sécuriser ses ventes" ou justifier d'une première expérience dans la gestion de comptes clients.

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Structurer une approche proactive de fidélisation et de développement des comptes clés.
- Détecter les opportunités de renouvellement, d'upsell et de cross-sell.
- Construire une stratégie de relation long terme orientée valeur client.
- Identifier les signaux de risque de désengagement et les prévenir efficacement.
- Devenir un partenaire stratégique incontournable aux yeux du client.

#### PÉDAGOGIE

- Approche expérimentuelle : alternance de cas concrets, retours d'expérience, ateliers collaboratifs.
- Etudes de cas réels : gestion de comptes stratégiques, identification d'opportunités.
- Coaching opérationnel : construction du plan de compte et du plan de fidélisation par participant.
- Méthodes actives : simulations de réunions QBR et d'entretiens de développement client.

pour savoir les dates des sessions, tarif, procédure d'inscription et autres détails, merci de nous contacter >

+216 56 59 9122  +33 6 68 63 2170

academy@scalepath-fsc.com

FORMAT : PRÉSENTIEL

SCALEPATH

ENTERPRISE SALES PERFORMANCE ROADMAP