

UNE SÉLECTION  
DE FORMATIONS POUR SOUTENIR  
LE DÉVELOPPEMENT  
DE VOTRE ENTREPRISE

Prépresse - Imprimerie - Sérigraphie  
Reliure-Brochure-Dorure - Routage

web to print  
total covering  
offre multicanal  
impression numérique  
marketing gestion  
entretien professionnel  
site web  
appel d'offre

100%

FORMATION

100%  
FINANCÉES

FONDS PARITAIRE  
DE SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS

AGEFOS PME

CGM

COMMUNICATION  
GRAPHIQUE ET  
MULTIMÉDIA

Pour plus d'informations,  
[www.agefospme-cgm.fr](http://www.agefospme-cgm.fr)



# Programme de formation

## Audigny

### *Plan d'action commercial et outils pour la fonction commerciale*

#### Objectifs pédagogiques

- Développer et mettre en œuvre un plan d'action commercial (diagnostic portefeuille client, adapter sa démarche à chaque segment de client...)
- Identifier des indicateurs de suivis pour des tableaux de bords
- Entretenir son réseau relationnel

#### Pré requis

- Avoir suivi l'action « Marketing » 100% Formation ou une formation marketing

#### Durée

21h en discontinu

#### Évaluation

Attestations de compétences

## Programme détaillé

### **1) Le recueil des données**

- ✓ Les conditions de l'analyse du portefeuille client
- ✓ Quelles informations chercher ?
- ✓ Où recueillir les informations ?

### **2) Définir les indicateurs et ratios recherchés**

- ✓ Loi de Pareto,
- ✓ Evolution du chiffre d'affaires,
- ✓ Evolution du nombre de clients,
- ✓ Evolution du chiffre d'affaires moyen par client,
- ✓ Performance de la structure en termes de fidélisation des clients existants,
- ✓ Analyse des nouveaux clients : sur quels types de prestations arrivent-ils?
- ✓ Impact démographique sur la relation client,
- ✓ Taux de cross selling.

### **3) Mise en œuvre du plan d'action et suivi**

- ✓ « *On/off strategy* » ; choisir et... refuser des clients qui sortent d'un périmètre défini par l'entreprise (en termes de taille, de secteur d'activité ou de rentabilité par exemple),
- ✓ Plan d'actions par secteur d'activité,
- ✓ Plan d'actions personnalisé par clients,
- ✓ Mise en place de « pilotes » ; les tableaux de l'activité commerciale,
- ✓ Portefeuille ; les différents leviers de développement,
- ✓ Travailler le réseau en cohérence avec les objectifs fixés.

## Contact

Mme Elvire del FONDO

[contact@audigny.net](mailto:contact@audigny.net)

01 43 97 07 78