

# LIVE - Développer et pérenniser une relation client fructueuse

**MODALITÉ**  
action de formation  
100% en ligne

Faites fructifier votre portefeuille grâce à la satisfaction client

## Objectifs

- Maintenir un contact et un engagement de qualité auprès de son client après la vente
- Suivre la collaboration dans le temps pour la pérenniser
- S'appuyer sur la réussite et les recommandations pour développer l'upsell et le cross-sell

## Points forts

- Apprenez à faire de vos clients satisfaits des tremplins vers de nouveaux marchés, en capitalisant sur les retours d'expérience terrain !
- Démarquez-vous grâce à votre culture du service irréprochable
- Une experte qui cumule 15 ans d'expérience de direction commerciale
- Développez votre proactivité pour détecter les besoins additionnels de vos clients et augmentez votre volume de vente

 Temps estimé : 9h

 Sessions : contactez-nous au 01 85 08 92 75

## Programme

### PARTIE 1

#### Construire et renforcer les liens avec ses clients

- Entretenir le contact avec son client
- Consolider sa position chez un client démarché par la concurrence

#### Activité(s)

- Reprendre contact avec un client après plusieurs mois
- Montrer à son client les risques à changer de partenaire

### PARTIE 2

#### Se mettre à l'écoute du client et l'accompagner vers la réussite des projets

- Détecter des besoins non formulés grâce à l'écoute active et la reformulation
- Définir des indicateurs clés pour évaluer la satisfaction dans le temps
- Suivre le projet et corriger le tir avec assertivité

#### Activité(s)

- Identifier les besoins et difficultés grâce au questionnement
- Définir des KPIs à partir d'un cas fictif
- Simuler un appel client pour le recadrer

### PARTIE 3

#### Faire fructifier la relation en ouvrant de nouvelles opportunités

- Traduire la réussite en opportunités de ventes additionnelles pour augmenter son panier moyen
- Étendre son réseau en sollicitant une recommandation

#### Activité(s)

- Proposer des ventes additionnelles en appel client
- Appeler un client pour lui demander une recommandation

## Public

Commerciaux, ingénieurs commerciaux, technico-commerciaux, toute personne ayant en charge un portefeuille clients

## Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation, elle est accessible à tous.

## Formateur(s)



### Laëtitia Rudelle

Après 15 ans de direction commerciale et de direction générale, notamment dans le secteur de l'industrie, Laëtitia crée, en 2016, Hominance, cabinet de conseil et de formation en excellence commerciale et managériale.

*Dernière mise à jour en juin 2026.*