

L'INSTITUT DE FORMATION DE LA BOURSE DE TUNIS



ORGANISE UN SEMINAIRE SUR

***GESTION DE PORTEFEUILLE CLIENTS
ET PLAN D'ACTION COMMERCIAL***

SEMINAIRE PONCTUE DE NOMBREUX CAS PRATIQUES

13 & 14 DECEMBRE 2023

HOTEL LAÏCO – TUNIS

Tarif : 980 DT/ HT

(Pause café et déjeuner)

(TVA 19 %)

ANIME PAR

M. Slim Hédi CHEKILI

Consultant en Marketing bancaire & Stratégie

Ex Directeur Général de la banque ABC

Ex-Directeur Stratégie et Développement - UBCI



www.ifbt.tn



(+216) 71 340 815



contact@ifbt.tn

OBJECTIFS

- Maîtriser la démarche en vue d'adapter une offre aux besoins et attentes d'un client et appréhender la notion de portefeuille clients
- Maîtriser la démarche et les outils à appliquer en vue d'élaborer un plan d'action commercial dans le cadre de la gestion de son portefeuille clients

PUBLIC CIBLE

- Chargés de Clientèle Particuliers et Professionnels opérant au sein de banques commerciales
- Professionnels en activité ou appelés à exercer ce métier dans différentes catégories d'établissements financiers.

FORMATEUR

M. Slim Hédi CHEKILI

- Consultant-Partenaire chez AMEF Consulting. Il intervient en tant qu'expert en Stratégie et Marketing Bancaire.
- Ex Directeur Général de la **banque ABC**
- Ex Directeur du Développement Commercial et de la Stratégie et du Développement - **UBCI**

PROGRAMME - JOURNEE DU 13 DECEMBRE 2023

08H45-09H00	Accueil des Participants
09h00-11h00	<p>GESTION DE LA RELATION CLIENT ET TECHNIQUES DE VENTE</p> <p>Généralités sur le Marché des Particuliers et Professionnels</p> <ul style="list-style-type: none">• La Segmentation des Particuliers et Professionnels• Les Enjeux liés au Marché des Particuliers et Professionnels• Les Univers de Besoins du Client Particulier et Professionnels <p>La Gestion de la Relation Client</p> <ul style="list-style-type: none">• La Stratégie Relationnelle• Le Métier de Chargé de Clientèle• L'Entretien Commercial
11h00-11h15	Pause-café
11h15-14h00	<p>La Gestion de Portefeuille Clients Particuliers et Professionnels</p> <ul style="list-style-type: none">• La Notion de Portefeuille Clients• Les Outils de Gestion du Portefeuille Clients• La Rentabilisation du Portefeuille Clients
14h00	Déjeuner

PROGRAMME - JOURNEE DU 14 DECEMBRE 2023

08H45-09H00	Accueil des Participants
09h00-11h00	<p>GESTION DE PORTEFEUILLE CLIENTS ET PLAN D'ACTION COMMERCIAL</p> <p>Gestion Patrimoniale et Domaines de Compétences</p> <ul style="list-style-type: none">• Démarche Marketing Stratégique : Diagnostic, Ciblage, Positionnement.• Démarche Marketing Opérationnel <p>Elaboration du Plan d'Action Commercial</p> <ul style="list-style-type: none">• Le Développement du Portefeuille Client : Diagnostic, Objectifs.• Les Composantes du Plan d'Action Commercial• La Mise en Œuvre d'une Action Commerciale
11h00-11h15	Pause-café
11h15-14h00	<p>Cas Application</p> <ul style="list-style-type: none">• Elaboration du Diagnostic Interne du Portefeuille Clients• Elaboration du Diagnostic Externe du Portefeuille Clients• Elaboration du Plan d'Action Commercial• Mise en Œuvre d'une Action Commerciale <p>Conclusion/Synthèse de la journée</p>
14h00	Déjeuner

