

Soirée thématique :  
**Les Clés du Développement Commercial** (1<sup>ère</sup> partie)  
L'entreprise, le commerce et l'artisanat

jeudi 20 novembre 2014  
à 19 h 45

Cinéma Théâtre  
de Beaufort  
en Vallée



**Sabine SPITZER**



CDRH

**Arnaud de CLERCK**



# DEROULEMENT DE LA SOIREE

## (19H45-21H)

- ❑ **Présentation - Introduction : Qu'est-ce que le Développement commercial ?**
- ❑ **Trois Fausses Croyances sur le Développement Commercial**
- ❑ **Trois Facteurs Clés du Succès du Développement Commercial**
- ❑ **Comment développer son activité ?**
- ❑ **Quelles actions entreprendre ?**
- ❑ **En conclusion**



# VOUS AVEZ DIT DEVELOPPEMENT COMMERCIAL ?

Communiquer  
Trouver des clients  
Fidélisation  
Publicité  
Plan d'actions commercial  
Prospection  
Développement commercial  
Feuille de route  
Actions commerciales  
Actions de communication  
Plan de marketing



# POURQUOI DEVELOPPER SON ACTIVITE ? LES TROIS FAUSSES CROYANCES



# PREMIERE FAUSSE CROYANCE : CROIRE QUE DEVELOPPER C'EST INNOVER

INNOVER,  
CREER,  
SURPRENDRE LE CLIENT ?

SE DEMARQUER ?

MAIS A QUEL PRIX ?  
ET POUR QUEL RESULTAT ?

ÉVIDEMMENT!  
LES CLIENTS DE LA  
VIEILLE ÉCONOMIE NE  
COMPRENENT RIEN À  
LA NOUVELLE!!!



GABS.

# PREMIERE FAUSSE CROYANCE :



# PREMIERE FAUSSE CROYANCE :

JE VOUS LE DIS  
COMME JE LE PENSE :  
CONTINUEZ À IGNORER  
LE CLIENT ET VOUS  
DEVIENDREZ EX-CEP-  
TION-NEL !!!

HO ?



# PREMIERE FAUSSE CROYANCE : EFFET DE MODE



# DEUXIEME FAUSSE CROYANCE : CROIRE QUE LA RENTABILITE & LA CROISSANCE DE L'ENTREPRISE PASSE PAR LE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

VENDRE PLUS  
= PRODUIRE PLUS



# DEUXIEME FAUSSE CROYANCE : PLUS DE CROISSANCE & PLUS DE RENTABILITE

VENDRE PLUS = DISTRIBUER PLUS



# DEUXIEME FAUSSE CROYANCE : DEVELOPPEMENT COMMERCIAL = PLUS DE CROISSANCE & PLUS DE RENTABILITE

VENDRE PLUS = PLUS DE DELAIS



# DEUXIEME FAUSSE CROYANCE : DEVELOPPEMENT COMMERCIAL = PLUS DE CROISSANCE & PLUS DE RENTABILITE

VENDRE PLUS =  
A QUEL COÛT ?



# DEUXIEME FAUSSE CROYANCE : DEVELOPPEMENT COMMERCIAL = PLUS DE CROISSANCE & PLUS DE RENTABILITE

VENDRE PLUS =  
A QUEL COÛT ?



# DEUXIEME FAUSSE CROYANCE : TOUJOURS PLUS

FAUT IL TOUT  
ACCEPTER ?



# DEUXIEME FAUSSE CROYANCE : TOUJOURS PLUS

BESOINS &  
SOLVABILITE



# DEUXIEME FAUSSE CROYANCE : TOUJOURS PLUS

QUEL STRESS  
SUPPORTER ?



# DEUXIEME FAUSSE CROYANCE : TOUJOURS PLUS

LE CLIENT EN  
DEMANDE TOUJOURS  
PLUS ET POURTANT ...

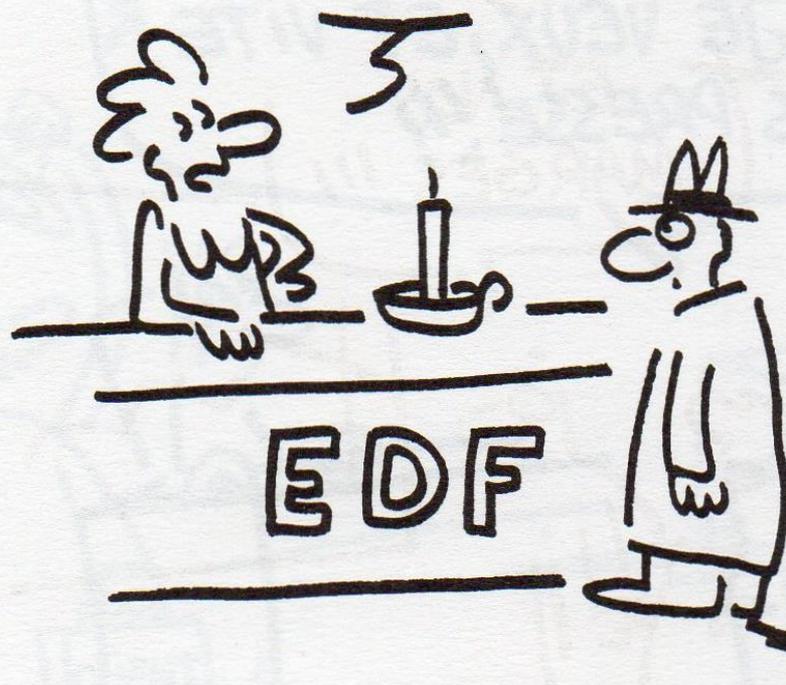
S'IL LUI RESTE  
DE L'ARGENT POUR CONSOMMER  
AILLEURS, C'EST QU'ON  
NE LUI EN A PAS  
ASSEZ PRIS !!!



# TROISIEME FAUSSE CROYANCE : CROIRE QUE DE NOUVEAUX CLIENTS SONT L'OPPORTUNITE DE MIEUX GAGNER SA VIE

L'AUTREVOIE :  
DU LOW COST ?

POUR LES RADINS  
ON A DES BOUGIES  
MAIS FAUT ACHETER  
LES ALLUMETTES !!!



# TROISIEME FAUSSE CROYANCE : MIROIR AUX ALLOUETTES

L'AUTREVOIE :  
INTERNATIONAL ?



# TROISIEME FAUSSE CROYANCE : MIROIR AUX ALOUETTES

OSEREZ VOUS ?



# TROIS FACTEURS CLES DE SUCCES



# PREMIER FACTEUR CLES DE SUCCES : ETRE TOUJOURS PLUS PRESENT CHEZ SES CLIENTS ACTUELS

PAR NATURE, LE  
CLIENT EST INSATISFAIT !  
SINON IL N'AURAIT PAS  
DE BESOINS, DONC PAS  
ENVIE D'ACHETER !!!

BESOIN ET DESIR



# PREMIER FACTEUR CLES DE SUCCES : ETRE TOUJOURS PLUS PRESENT CHEZ SES CLIENTS ACTUELS

ALLEZ-Y:  
ÈCOUTEZ-MOI!  
DORLOTEZ-MOI!  
COUVEZ-MOI!  
GÂTEZ-MOI  
J'ADORE  
ÇA!

FEIGNASSE...



MEME SI CELA  
PESE PARFOIS

# PREMIER FACTEUR CLES DE SUCCES : FIDELISATION



GABS.

Les clés de

nement commercial



# PREMIER FACTEUR CLES DE SUCCES : FIDELISATION

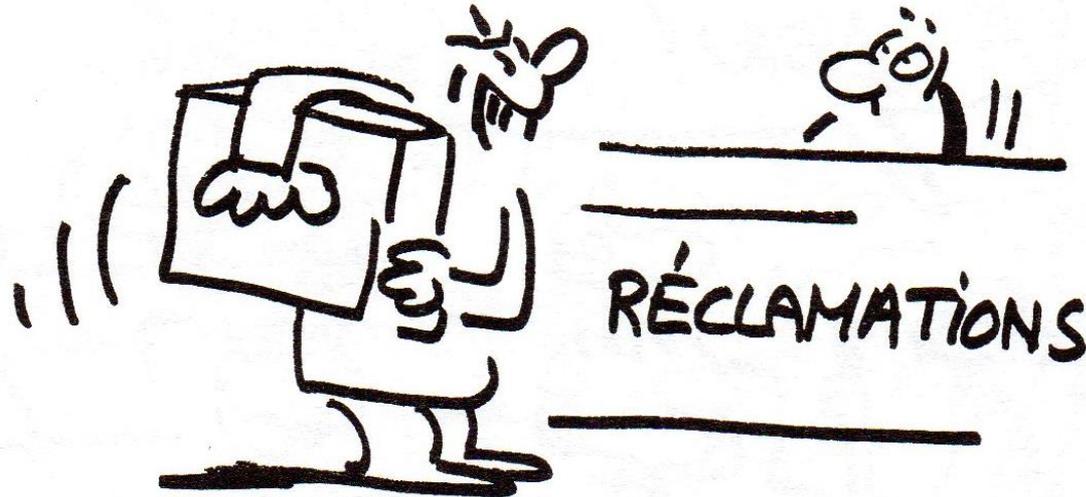


# PREMIER FACTEUR CLES DE SUCCES : FIDELISATION



# PREMIER FACTEUR CLES DE SUCCES : FIDELISATION

ON PEUT DIRE  
QUE VOUS M'AVEZ "FIDÉLISÉ"..  
ÇA FAIT CINQ FOIS  
QUE JE REVIENS!!!



# PREMIER FACTEUR CLES DE SUCCES : FIDELISATION

FIDELISER SANS  
SATURER

OUI! OUI! ET OUI!  
JE SUIS SATISFAIT DE TOUT...  
SAUF DE VOS ENQUÊTES DE  
SATISFACTION TOUS  
LES 15 JOURS!!!



# DEUXIEME FACTEUR CLES DE SUCCES : CONSTANCE



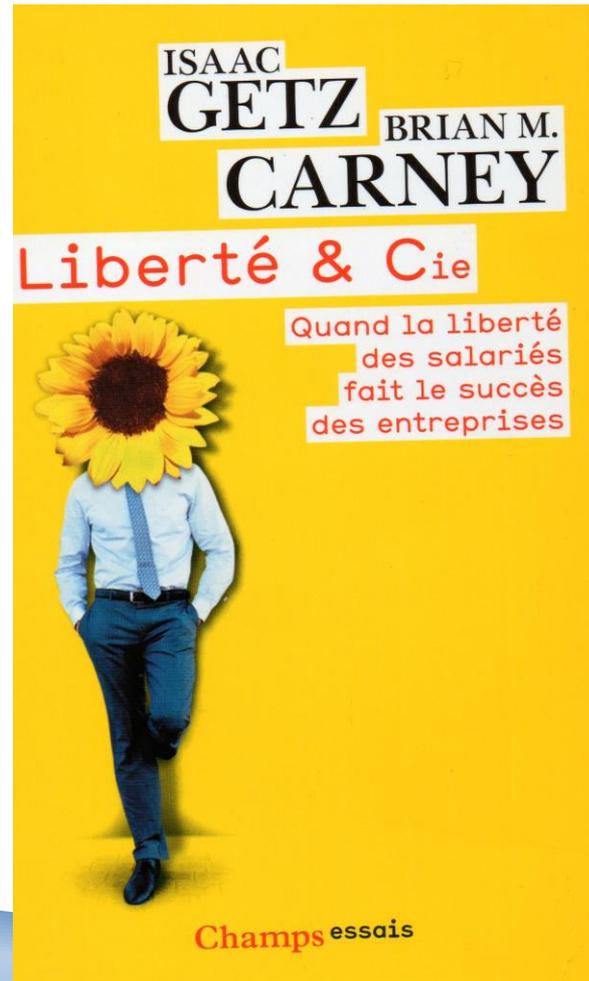
MAINTENIR LE CAP

# DEUXIEME FACTEUR CLES DE SUCCES : CONSTANCE

REGULARITE SANS  
MONOTONIE



# TROISIEME FACTEUR CLES DE SUCCES : L'AFFAIRE DE TOUS



# TROISIEME FACTEUR CLES DE SUCCES : L'AFFAIRE DE TOUS



COEUR DES  
PRIORITES

# TROISIEME FACTEUR CLES DE SUCCES : L'AFFAIRE DE TOUS



# TROISIEME FACTEUR CLES DE SUCCES : L'AFFAIRE DE TOUS

COEUR DES  
PRIORITES SANS SE  
TROMPER DE  
PRIORITE



# LE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL EST L'AFFAIRE DE TOUS ET DANS LES DETAILS

► [Vidéo](#)



LE BONJOUR

L'ETONNEMENT



Les clés du développement commercial

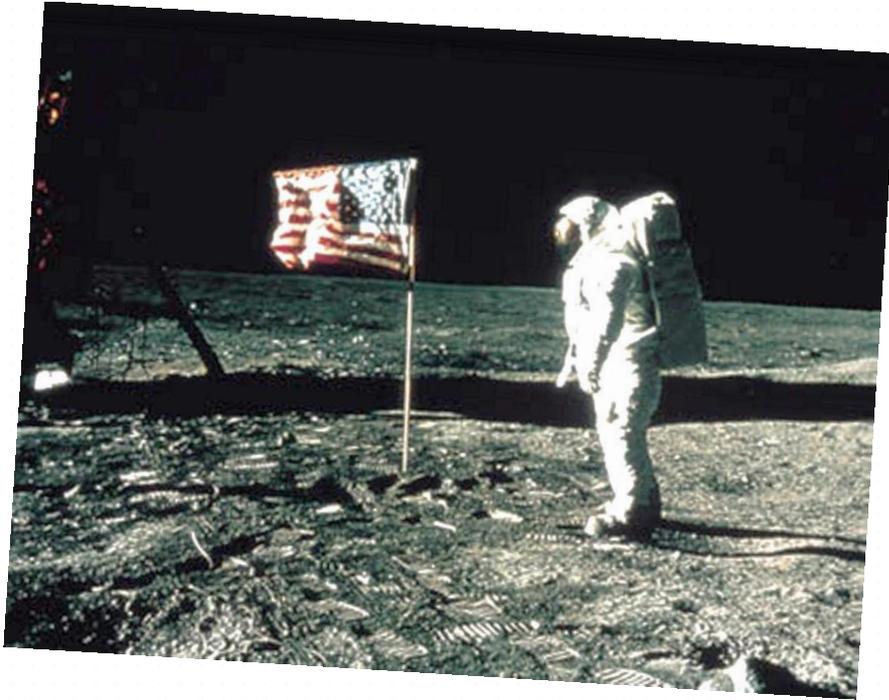
# COMMENT FAIRE ?

- Quel est votre objectif ?
- Où aller ?
- Comment y aller ?
- Qu'allez-vous faire ?
- Avec qui ?
- Combien ?
- Quand ?



**Votre plan est votre  
feuille de route :**  
une vue d'ensemble des étapes à  
franchir pour arriver à destination

# CONQUÉRIR



- Prospection
- Webmarketing
- Réseaux sociaux
- Pub
- Événementiel
- Partenariat

# FIDÉLISER

- Relationnel
- Réseaux sociaux
- Fichier clients
- Offres privilégiées
- Satisfaction
- Parrainage



# EN CONCLUSION

