

FDE_04

LES CLIENTS STRATEGIQUES : QUI CIBLER POUR REUSSIR SON ENTREPRISE

OBJECTIF DU MODULE

À la fin de ce module, l'apprenant doit être capable de :

- Définir la notion de client dans une activité entrepreneuriale
- Identifier les différents types de clients présents sur le marché
- Comprendre le comportement d'achat de chaque catégorie de clients
- Adapter les stratégies marketing et commerciales selon le type de client
- Déterminer la cible commerciale prioritaire d'une entreprise
- Évaluer le potentiel économique de chaque segment de clientèle

CONTENU DU MODULE

DÉFINITION DU CLIENT

- Personne ou organisation qui achète un produit ou un service
- Acteur essentiel de toute activité commerciale
- Source principale de revenus pour l'entreprise
- Cherche à satisfaire un besoin ou un désir
- Élément central dans la stratégie marketing et commerciale

TYPOLOGIE DES CLIENTS

- **Les Innovateurs** : avant-gardistes, premiers à tester les nouveautés, forte influence
- **Les Premiers Adopteurs** : ouverts à l'innovation, adoptent rapidement, influencent leur entourage
- **La Majorité Précoce** : prudents mais ouverts aux nouveautés, attendent des preuves
- **La Majorité Tardive** : sceptiques, attendent l'adoption généralisée, influence sociale importante
- **Les Retardataires** : attachés aux habitudes, adoption lente, achat par nécessité
- **Les Clients Fidèles** : réguliers, peu sensibles au prix, ambassadeurs potentiels.

- **Les Clients d'Opportunité** : motivés par promotions et prix, fidélité faible.
- **Les Clients Corporate** : entreprises, achats en volume, besoins spécifiques, revenus stables.

SAVOIR LE « QUI – COMMENT – COMBIEN »

- **Savoir le Qui** : Identifier précisément les clients potentiels pour un ciblage efficace.
- **Savoir le Comment** : Définir les stratégies adaptées et choisir les bons canaux de communication.
- **Savoir le Combien** : Analyser la taille du marché, volume d'achats, fréquence, marges et coût d'acquisition.

CIBLE

- Entrepreneurs
- Chefs de PME

DUREE DE LA FORMATION

3 jours de 24 heures