

Le portefeuille client désigne l'ensemble des clients d'un consultant ou d'une entreprise. Il est indispensable pour le développement et la pérennité de votre business. Sans clients, vous n'aurez pas de missions et sans missions, vous ne faites pas de chiffre d'affaires.

### QU'EST-CE QU'UN PORTEFEUILLE CLIENT ?

Le portefeuille client est constitué de **toutes les informations sur les clients qui travaillent avec vous.**

Les coordonnées de vos contacts ainsi que les projets que vous avez signés et leurs caractéristiques doivent être consignés dans le dossier concernant chacun de vos clients. Les correspondances effectuées lors de la phase de prospection doivent également être inscrites dans le dossier de chaque client de votre portefeuille.

Il faut toutefois noter que **vos anciens clients, vos leads et vos prospects ne doivent pas s'inscrire dans votre portefeuille client.**

Pour que le portefeuille soit pertinent, il doit comporter les informations importantes concernant chaque client. Ces informations ne seront pas les mêmes selon le secteur d'activité dans lequel vous évoluez.

Pour connaître quelles informations sont les plus importantes, posez-vous les bonnes questions. Quelles informations me permettront de mieux connaître mes clients et d'adapter les offres en fonction de ma cible ? Gardez à l'esprit que le fichier client doit être une **base de données structurée** et qu'il doit vous fournir toutes les informations susceptibles de vous aider dans le développement de votre activité.



## L'IMPORTANCE DU PREMIER CLIENT

### UNE RÉFÉRENCE POUR AMÉLIORER VOS SERVICES

La constitution d'un portefeuille client passe par le premier client. Grâce aux informations que vous avez recueillies sur celui-ci, vous êtes en mesure de mettre en place un **plan d'action commercial** beaucoup plus pertinent et augmenter ainsi votre force de vente. Vous avez également plus de facilité à décrocher de nouvelles missions, puisqu'un client déjà satisfait est plus facile à convaincre de faire appel à votre service qu'un nouveau.

Pour constituer votre portefeuille client, vous avez donc intérêt à prendre soin de votre premier client.. S'il a été satisfait, il fera à nouveau appel à vos services en cas de besoin. Mieux encore, il va vous recommander à d'autres personnes. Ainsi, à chaque fois que vous avez un **client satisfait**, de nouvelles opportunités s'ouvrent à vous, vous permettant d'**élargir votre portefeuille client.**

## LES BONNES PRATIQUES A ADOPTER POUR SE FAIRE CONNAÎTRE

Pour constituer votre portefeuille client, vous devez faire parler de vous. Pour cela, tous les canaux de communications sont à exploiter.

### BOUCHE-À-OREILLE

C'est la méthode la plus simple, mais qui peut aussi être l'une des plus efficaces. Dans votre entourage, vous trouverez sûrement des personnes qui ont besoin de vos services ou qui connaissent quelqu'un susceptible d'être intéressé par votre prestation. Que ce soit dans votre cercle familial, extraprofessionnel ou professionnel, demandez à vos connaissances de vous **recommander** auprès des autres.

### FAIRE DES PARTENARIATS

Vos partenaires peuvent être également vos **prescripteurs**. N'hésitez pas à vous faire connaître d'autres professionnels qui exercent une activité complémentaire à la vôtre. Ils pourront vous référencer comme partenaire, ce qui vous permettra d'améliorer votre visibilité.

### ÊTRE PRÉSENT DANS LES MEDIAS SOCIAUX PROFESSIONNELS

Ils viennent renforcer les effets du bouche-à-oreille. Pour développer votre réseau, vous pouvez exploiter les **banques de CV** en ligne disponibles sur les sites d'emploi ou les réseaux de cadres, par exemple. Vous pouvez également faire valoir votre expertise au sein de la **blogosphère**. Pour cela, n'hésitez pas à proposer des articles ou des études qui mettent en avant votre savoir-faire à des blogs connus et fréquentés par vos prospects. Vous pouvez également tirer profit des réseaux sociaux pour améliorer votre e-réputation.

En soignant votre profil sur **LinkedIn**, **Viadeo** ou encore **Facebook**, vous pouvez attirer l'attention de potentiels partenaires. Pour cela, n'hésitez pas à alimenter régulièrement votre profil d'articles en rapport avec votre activité sur votre mur. Participez également aux **groupes de discussion** en vous positionnant comme un expert, vous gagnerez en légitimité.

Démarcher les visiteurs de votre site en leur envoyant un message personnalisé peut aussi être un moyen d'étoffer votre portefeuille client.

### CRÉER SON SITE INTERNET

Pour enrichir votre portefeuille client, vous devez cultiver votre différence et soigner votre image. La meilleure manière d'y arriver tout en augmentant votre visibilité est de créer votre propre site internet et de travailler votre **référencement** pour être visible des moteurs de recherche. Si vous avez les moyens, confiez ce travail de référencement à un professionnel du **SEO**.

### MULTIPLIER LES RENCONTRES

une autre manière d'enrichir votre carnet d'adresses et par conséquent votre portefeuille client. Participez aux différents **forums, salons, conférences**, etc. organisés dans votre secteur d'activité.

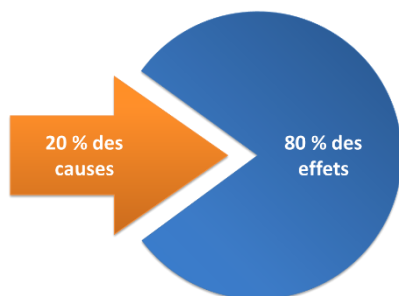
Après ces rencontres, vous pouvez vous mettre en relation avec un client potentiel en lui envoyant une invitation sur des réseaux sociaux professionnels comme LinkedIn, par exemple.

## POURQUOI ASSAINIR VOTRE PORTEFEUILLE CLIENT ?

L'importance de votre portefeuille client ne se mesure pas uniquement au nombre de clients à votre actif. Certes, plus vos clients sont nombreux, plus votre entreprise peut se développer.

Toutefois, la qualité de vos clients n'est pas non plus à prendre à la légère. Selon le principe de Pareto, encore appelée la loi des 20-80 :

- environ 20% de la clientèle produit 80% du chiffre d'affaires de l'entreprise,
- 20% des clients peuvent consommer 80% de votre temps et de votre énergie.



La loi de Pareto: La règle des 80/20

Si cette minorité ne correspond pas aux clients qui produisent près de 80 % de votre chiffre d'affaires, il est nécessaire de s'en débarrasser puisqu'ils freinent votre productivité. Ce faisant, vous pouvez réallouer du temps à votre force de vente et augmenter ainsi la satisfaction de vos grands contributeurs.



### CONSEIL

#### IDENTIFIER LES CLIENTS À ÉCARTER

Pour identifier les clients à écarter en douceur de votre portefeuille, évaluez la **qualité des missions** qu'ils vous confient, la **vitesse à laquelle ils règlent leur facture** et bien sûr, leur **potentialité** en matière de projets à venir.

Ainsi, si un client met trois mois après la prestation pour vous payer alors que la tâche prend quasiment l'intégralité de votre temps et qu'en plus, il ne vous offre pas l'assurance d'une future collaboration, il est préférable de l'écarter de votre portefeuille client.



### FICHES PRATIQUES

Retrouvez l'ensemble de nos fiches pratiques pour bien débuter son activité de consultant sur notre site internet.

## A PROPOS D'ABC PORTAGE

Référence du portage salarial en France, nous nous engageons au quotidien pour favoriser le succès de nos consultants dans leurs activités et projets professionnels.

Pour une gestion personnalisée, contactez-nous

Groupe ABC Portage

Paris – Lille – Lyon – Nantes – Marseille – Toulouse – Siège social : 24, rue de Prony – 75017 Paris  
Tél : +33 (0) 1 43 80 51 61 – E-Mail : [contact@abcportage.fr](mailto:contact@abcportage.fr) - [www.abcportage.fr](http://www.abcportage.fr)