

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
CR001	12 jours - 84 h	Bases	Présentiel ou à distance	6621,00 €

LIEUX ET DATES :

PARIS

- Du 22/09/2025 au 31/03/2026

OBJECTIFS

- Choisir des canaux de communication adaptés, y compris les canaux digitaux.
- Exploiter des informations recueillies et élaborer une réponse adaptée, lors d'une vente ou de la gestion d'un sinistre.
- Conduire des entretiens avec des prospects, clients, assurés, victimes, bénéficiaires, ou leurs représentants (intermédiaires, experts, partenaires ou autres professionnels).
- Gérer les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...
- Suivre un scénario d'entretien.
- Sélectionner des arguments pertinents et construire un argumentaire.
- Traiter les objections et formuler des réponses claires.

Information complémentaire :

Toutes nos sessions sont désormais disponibles en présentiel ou à distance.

Vous souhaitez suivre une formation à distance ?

Inscrivez-vous à la session et indiquez-nous la modalité de participation que vous souhaitez par mail à mo-inscriptions@ifpass.fr

Pas de date disponible ? contactez-nous à mo-inscriptions@ifpass.fr

Consultez le taux de satisfaction de nos formations
ici >

POINTS FORTS

Modalités pédagogiques :

Une formation IFPASS reconnue par les acteurs de l'assurance.

Formateur(s) :

Cette formation est animée par des professionnels de l'assurance, formateurs experts de l'Ifpass.

Les plus de la formation :

Mises en situation à chaque étape puis entretiens complets

PROGRAMME

Communication et relation Client

MODULE 1

1. Fondamentaux de la communication
2. Communication au service de la relation avec l'assuré
3. Gérer et traiter efficacement les objections
4. Ecrit professionnel au service de l'assuré
5. Mettre l'expérience client au cœur de sa stratégie
6. Valoriser l'accueil en agence

Développement et négociation

MODULE 2

1. Développer ses compétences commerciales
2. Techniques de négociation
3. Intégrer le rebond commercial dans sa gestion client
4. Décrocher la prise de rendez-vous par téléphone
5. Social Selling
6. Relation commerciale à distance : appels entrants
7. Faire du téléphone un outil privilégié de fidélisation
8. Analyser le marché et proposer des actions de développement
9. Vente en face à face : de la prospection à la recommandation

E-learning

1. Bien gérer sa relation commerciale
2. Réussir sa prise de parole en public
3. Gérer ses émotions

Validation des acquis :

Épreuve de validation : Elle est composée d'un oral (simulation d'un entretien de vente) devant un jury de professionnels. La formation est validée à partir de 12/20 de moyenne générale.

Une attestation de réussite sera remise en cas de succès aux épreuves de validation.

Personnalisation parcours :

Une évaluation initiale permet d'individualiser le parcours de formation et d'en fixer la durée en fonction du positionnement (épreuve de certification comprise) de 18 à 84 heures.

PUBLIC

Chargés de clientèle
Conseillers en assurances de personnes
Conseillers en gestion de patrimoine et assurances
Inspecteurs commerciaux
Chargés d'affaires
Courtiers et collaborateurs
Agents généraux et collaborateurs

Nos formations sont accessibles aux candidats en situation de handicap : L'IFPASS met en place des aménagements techniques ainsi qu'un accompagnement humain adapté en fonction du besoin du candidat.
[Veuillez consulter notre fiche d'information sur l'accueil des personnes en situation de handicap - ici](#)

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

Modalité d'accès :

- Les préinscriptions se font en ligne sur notre site ou par mail à mo-inscriptions@ifpass.fr au moins 1 jour avant le début de la formation.
- Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance
- Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

TARIFS ET FINANCEMENTS

6621,00 €
Exonérés de TVA

CONTACT

mo-inscriptions@ifpass.fr / 01 47 76 58 70