

AA353

BASES

1 jour 7 heures

464 €

Exonérés de TVA
Déjeuners offerts

Optimiser l'expérience client à l'ère du digital

Les clés digitales pour passer de la relation client à l'expérience client

OBJECTIFS

- **Connaître** les enjeux de la digitalisation de l'assurance pour ses salariés, ses clients et son écosystème
- **Acquérir** une vision globale des leviers de vente en ligne
- **Piloter** les outils et processus de développement pour optimiser ses ventes

PROGRAMME

A. ASSURANCE ET EXPÉRIENCE CLIENT DIGITALE

1. Approche Outside In et Inside Out ou le passage de l'entreprise orientée produits à l'entreprise orientée client
2. Leviers de l'expérience client
3. Passer d'un modèle de distribution centré sur l'agence à un modèle omnicanal
4. Digitalisation de l'agence

B. ASSURANCE ET INTERNET

1. Parcours client digital
2. Display
3. Search Engine Marketing (SEO et SEA)
4. Site Internet des assureurs: les bonnes et les moins bonnes pratiques
5. Ventes en ligne

C. ASSURANCE, MOBILE ET RÉSEAUX SOCIAUX

1. Étapes clés pour développer une application mobile
2. Définition et chiffres clés des réseaux sociaux
3. Quelles stratégies possibles pour un assureur sur les réseaux sociaux ?

PUBLIC

- Directeur et manager
- Responsable marketing et commercial
- Toute personne étant amenée à piloter ou participer à un projet digital en lien avec les clients

PRÉ-REQUIS

Avoir une bonne connaissance du marché et des produits de l'assurance.

POINTS FORTS

Une formation offrant un panorama complet des différents aspects de l'expérience client digitale.

De nombreuses pistes méthodologiques pour passer de la relation client à l'expérience client.

Une formation conçue par spécialiste du digital en assurance.

FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par un professionnel de l'assurance spécialisé en digital, formateur expert de l'Ifpass.

SESSION(S) 2018

Paris,

5 février
6 décembre

Disponible en régions
sur demande

PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

VALIDATION

Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.