

AC027

BASES

1 jour 7 heures

575 €

Exonérés de TVA
Déjeuners offerts

Vendre la complémentaire santé

De la découverte des besoins à une argumentation efficace

OBJECTIFS

- **Savoir identifier les besoins**
- **Expliquer et argumenter la vente des garanties complexes**

PROGRAMME

A. DÉCOUVERTE DES BESOINS

1. Besoins connus par le consommateur : optique, dentaire...
2. Besoins mal appréhendés : hospitalisation, spécialistes, les actes non remboursés par le régime obligatoire
3. Attentes différentes en fonction de l'âge, du sexe, de la composition familiale et de la zone d'habitation

B. EXPLICATION DES PRINCIPAUX MÉCANISMES

1. Tarifs de convention et leur comparaison avec les prix réellement pratiqués
2. Dépassements
3. Parcours des soins et sanctions
4. Franchises du régime obligatoire
5. Plafonds et délais d'attente des complémentaires santé
6. Comment expliquer simplement les grandes spécificités des principaux postes
 - a) consultation généraliste et spécialiste
 - b) pharmacie/radiologie/biologie
 - c) auxiliaires médicaux
 - d) optique/prothèse dentaire/orthodontie/parodontie/implantologie
 - e) hospitalisation : honoraires/frais de séjour/chambre particulière/soins ambulatoires en hôpital

C. CAS PRATIQUES SUR PLUSIEURS EXEMPLES DE MÉNAGES

1. Détermination des principaux besoins
2. Questions à poser
3. Alertes à effectuer

PUBLIC

- Conseillers, vendeurs
- Téléconseillers
- Responsables animation des ventes

PRÉ-REQUIS

Formations IFPASS suivies ou connaissances équivalentes.
AA050 - AA150 - AA151

POINTS FORTS

Apports théoriques et méthodologiques avec création de fiches « mémo » ; jeux de rôle permettant de mettre en pratique les différentes étapes de la vente.

FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par un professionnel de la vente et de la relation client, formateur expert de l'Ifpass.

SESSION(S) 2018

Paris,

3 avril
5 novembre 

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.