

AL216

BASES

2 heures

50 €

Exonérés de TVA

Impact du digital sur les clients et la relation client

Comprendre et accompagner les impacts du numérique dans la relation client

OBJECTIFS

- **Comprendre** la demande numérique client
- **Répondre** à la demande numérique client
- **Adopter** l'excellence client du chargé de clientèle numérique

PROGRAMME

A. EXIGENCES CLIENT EN MATIÈRE DE SERVICES ET D'OUTILS

1. Cette première séquence met en lumière les enjeux de l'exigence client à travers de nombreux exemples

B. COMPARATEURS

1. Panorama des comparateurs en assurance
2. Transparence et fidélité du client

C. NOTION D'EXCELLENCE CLIENT

1. Enjeux de la relation client à l'ère du digital
2. Savoirs et comportements à mettre en œuvre pour optimiser sa relation client
3. Aspects réglementaires et conformité

PUBLIC

- Tous les salariés de l'assurance souhaitant s'adapter au contact client numérique dans un environnement multi canal
- Toute personne souhaitant se préparer à l'examen du Certificat Digital Assurance

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

POINTS FORTS

Une formation entièrement digitale conçue et présentée par des experts du digital. Une pédagogie pensée pour articuler efficacité et autonomie. Une formation pertinente tant en 100 % digital que dans le cadre d'un dispositif mixte. Des vidéos donnant de nombreux conseils concrets et opérationnels pour une mise en pratique immédiate. Des exercices permettant de valider la bonne acquisition des connaissances. Des fiches pratiques pour avoir les points clés de la formation toujours sous la main. De nombreux exemples venant illustrant les connaissances transmises.

FORMATEUR(S)

Cette formation a été conçue par un professionnel, formateur expert de l'ifpass

SESSION(S) 2018

Disponible toute l'année

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.