

CRO01

7 jours 49 heures
+ épreuve de validation

4 136 € Exonérés de TVA
Déjeuners offerts

Certificat de compétences relation client

OBJECTIFS

- **Maîtriser** les techniques de fidélisation
- **Maîtriser** les techniques de communication
- **Mettre en œuvre** les différentes étapes d'un entretien de vente
- **Maîtriser** les techniques d'écoute, de reformulation, de réponses aux objections

PROGRAMME

LES PLUS DE LA FORMATION

Mises en situation à chaque étape puis entretiens complets, certificat IFPASS, possibilité de certification partielle Titre RNCP en cas de suivi du cycle Conseiller en gestion de patrimoine et assurances

LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

MODULE 1

1. Schéma général de la communication
 - a) comprendre la communication
 - b) appréhender et intégrer les différents éléments de la communication
2. Courbe de la déperdition de l'information
 - a) ce que retient mon interlocuteur
 - b) minimiser cette déperdition
3. Le cadre de référence
 - a) mieux comprendre l'autre pour mieux communiquer
 - b) ce qui construit le cadre de référence
4. La roue de la communication
 - a) le langage : non verbal, paraverbal, verbal
 - b) la congruence
5. Schéma d'une communication réussie (conclusion)

L'ENTRETIEN DE VENTE

MODULE 2

1. Accueillir
 - a) les objectifs
 - b) la présentation de l'entretien
 - c) l'accord client
2. Découvrir
 - a) les différents types de questions
 - b) l'approche client
3. Reformuler
 - a) faire valider le client
 - b) verrouiller le client
4. Argumenter
 - a) de la caractéristique à l'avantage
 - b) s'adapter au client
5. Concrétiser, obtenir le « oui »
6. Traiter les objections
 - a) l'objection, un signe d'intérêt ?
 - b) la méthodologie
7. Conclure / Prendre congé
 - a) valoriser l'entretien et la suite à venir
 - b) rassurer son client

ÉPREUVE DE VALIDATION

Elle est composée d'un oral (simulation d'un entretien de vente) devant un jury de professionnels. La certification est obtenue à partir de 12/20 de moyenne générale

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

Un certificat sera remis en cas de succès aux épreuves de validation.

PUBLIC

- Chargé(e)s de clientèle
- Conseillers en assurances de personnes
- Conseillers en gestion de patrimoine et assurances
- Inspecteurs commerciaux
- Chargé(e)s d'affaire
- Courtiers et collaborateurs
- Agents généraux et collaborateurs

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

POINTS FORTS

Un certificat IFPASS reconnu par les acteurs de l'assurance.

FORMATEUR(S)

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

SESSION(S) 2018

Paris,

8 octobre au 31 décembre

Disponible en régions sur demande