

AC010

BASES

2 jours 14 heures

1 890 € Exonérés de TVA
Déjeuners offerts

Transformer le sinistre en opportunité de fidélisation

Savoir accueillir son client et le fidéliser

OBJECTIFS

- Comprendre les attentes du client sinistré
- Maîtriser l'accueil du client en face-à-face ou au téléphone
- Transformer le sinistre en opportunité commerciale et de fidélisation

PROGRAMME

A. REPÉRER LES DIFFÉRENTES ATTENTES DU CLIENT DÉCLARANT UN ÉVÉNEMENT GARANTI

1. Principales attentes
2. Différents types de situations où le client déclare un événement garanti (téléphone, face-à-face, écrit)

B. RÈGLES FONDAMENTALES DE L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

1. Différentes étapes : entrée en matière, écoute active, réceptivité, explication, solution, conclusion, prise de congé
2. Qualités personnelles pour une relation efficace

C. POINTS SPÉCIFIQUES RELATIFS À L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET À L'ACCUEIL PHYSIQUE

1. Au téléphone
 - a) expertise vocale, verbale et relationnelle
 - b) 5 phases de la réception d'appels
2. En face-à-face
 - a) importance du non-verbal
 - b) degrés de sympathie

D. TRANSFORMER LE SINISTRE EN OPPORTUNITÉ DE FIDÉLISATION

1. Bon moment pour engager une démarche
2. Argumentation commerciale efficace
3. Appel téléphonique et/ou questionnaire de satisfaction

PUBLIC

- Agents généraux
- Courtiers
- Collaborateurs d'agents
- Chargés de clientèle
- Téléconseillers

PRÉ-REQUIS

Formations IFPASS suivies ou connaissances équivalentes + pratique d'un an minimum.
AC019 - AC014

POINTS FORTS

Accompagnés par le formateur, les participants détaillent les bonnes pratiques pour une attitude dynamique, positive et rassurante dans le traitement et le suivi client.

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,

4 et 5 octobre 

Lyon,

24 et 25 septembre

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.