

AC051

BASES

2 jours 14 heures

1 141 €

Exonérés de TVA
Déjeuners offerts

Attitudes de services dans sa relation avec l'assuré

Maîtriser les fondamentaux des communications réussies

OBJECTIFS

- **Créer** les conditions d'un entretien de qualité
- **Pratiquer** l'esprit de service et s'assurer de l'impact relationnel
- **Savoir personnaliser** l'approche et les réponses pour être pertinent
- **Prendre** en charge efficacement toutes les demandes

PROGRAMME

A. RAPPEL DES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION CLIENT

1. Connaître et gérer les poids respectifs du verbal, para-verbal et non-verbal
2. Interagir de façon adaptée en contexte professionnel
3. Se projeter en position de vie +/-
4. Accueillir les émotions clients en empathie
5. Savoir identifier le type de client et ses attentes (particulier ou pro, pressé ou à la recherche de toutes les informations...)

B. ÉTAPES POUR STRUCTURER UN ENTRETIEN À L'INITIATIVE DU CLIENT

1. Accueil et présentation
2. Écoute active & reformulation de la demande
3. Vérification de l'existence de besoins non formulés
4. Explication & solution / réponse
5. Conclusion, étapes suivantes & prise de congé

C. POINTS CLÉS PAR CANAL DE COMMUNICATION

1. Au téléphone
 - a) prendre conscience des enjeux de la prestation vocale (para verbal)
 - b) compléter le dialogue grâce au visuel (site web, contrat...)
2. En face à face
 - a) mettre en cohérence le verbal et le non verbal
 - b) développer des capacités d'observation et de déduction vis-à-vis du client
3. Par e-mail
 - a) « pratiquer les réflexes de pro : finir par le destinataire après la dernière relecture, éviter les chaînes de mails, vérifier l'orthographe, un objet clair, pas de tac au tac, etc. »
 - b) structurer par les mots et la mise en page
 - c) indiquer clairement les actions attendues et les délais
 - d) être joignable : un téléphone et des messages en cas d'absence

PUBLIC

- Collaborateurs au contact des assurés déjà clients
- Gestionnaires de contrats
- Chargés d'indemnisation
- Chargés de clientèle
- Agents généraux
- Courtiers

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

POINTS FORTS

Les participants récapitulent les règles fondamentales puis s'exercent en simulation de gestion de demande client via les 3 principaux canaux.

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,

10 et 11 janvier
17 et 18 décembre

Lyon,

6 et 7 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.