

CR001

12 jours 84 heures

6 180 €

Déjeuners offerts  
Exonérés de TVA

## Certificat gestion de la relation client

### COMPÉTENCES VISÉES

- Choisir des canaux de communication adaptés, y compris les canaux digitaux.
- Exploiter des informations recueillies et élaborer une réponse adaptée, lors d'une vente ou de la gestion d'un sinistre.
- Conduire des entretiens avec des prospects, clients, assurés, victimes, bénéficiaires, ou leurs représentants (intermédiaires, experts, partenaires ou autres professionnels).
- Gérer les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...
- Suivre un scénario d'entretien.
- Sélectionner des arguments pertinents et construire un argumentaire.
- Traiter les objections et formuler des réponses claires.

### 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

### PUBLIC

- Chargés de clientèle
- Conseillers en assurances de personnes
- Conseillers en gestion de patrimoine et assurances
- Inspecteurs commerciaux
- Chargés d'affaires
- Courtiers et collaborateurs
- Agents généraux et collaborateurs

### PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

### FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par des professionnels de l'assurance, formateurs experts de l'ifpass.

## SESSION(S) 2020

### PARIS

Du 27 février au 18 décembre

Session(s) continue(s)

Disponible en régions sur demande

### PERSONNALISATION DE PARCOURS

Une évaluation initiale permet d'individualiser le parcours de formation et d'en fixer la durée en fonction du positionnement (épreuve de certification comprise) de 18 à 84 heures.

### VALIDATION

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

## PROGRAMME

### COMMUNICATION ET LA RELATION CLIENT

#### MODULE 1

1. Fondamentaux de la communication
2. Communication au service de la relation avec l'assuré
3. Gérer et traiter efficacement les objections
4. Ecrit professionnel au service de l'assuré
5. Mettre l'expérience client au cœur de sa stratégie
6. Valoriser l'accueil en agence

#### DÉVELOPPEMENT ET NÉGOCIATION

#### MODULE 2

1. Développer ses compétences commerciales
2. Techniques de négociation
3. Intégrer le rebond commercial dans sa gestion client
4. Décrocher la prise de rendez-vous par téléphone
5. Social Selling
6. Relation commerciale à distance : appels entrants
7. Faire du téléphone un outil privilégié de fidélisation
8. Analyser le marché et proposer des actions de développement

9. Vente en face à face : de la prospection à la recommandation

#### E-LEARNING :

1. Bien gérer sa relation commerciale
2. Réussir sa prise de parole en public
3. Gérer ses émotions

#### 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