

AC018

BASES

2 jours 14 heures

1 220 €

Déjeuners offerts  
Exonérés de TVA

## Ecrit professionnel au service de l'assuré

### Savoir rédiger des courriers pour convaincre

#### COMPÉTENCES VISÉES

- **Communiquer**, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- **Exploiter** des informations recueillies et élaborer une réponse adaptée, lors d'une vente ou de la gestion d'un sinistre.
- **Traiter** les objections et formuler des réponses claires.
- **Sélectionner** des arguments pertinents et construire un argumentaire.

#### PROGRAMME

##### A. PRÉPARER LA LETTRE

1. Définir son objectif
2. Lister les messages à faire passer
3. Organiser ses idées
4. Sélectionner ses idées fortes
5. Structurer son message
6. Préparer les arguments pour convaincre

##### B. SUIVRE LA STRUCTURE OPÉRATIONNELLE

1. Introduire, développer, conclure

##### C. RÉDIGER EN RESPECTANT LES 10 CLÉS DE LA RÉUSSITE

1. Respecter les critères de lisibilité
2. Formuler une seule idée par phrase
3. Varier la construction des phrases
4. Alléger ses phrases
5. Lier ses idées
6. Choisir le ton juste
7. Personnaliser son style
8. Éliminer les répétitions
9. Éviter les incorrections
10. Jouer avec la présentation et la typographie

##### D. RENFORCER LE RELATIONNEL AU SERVICE DU CLIENT

1. Personnaliser par des marques de relation
2. Créer une relation privilégiée entre le signataire et le destinataire
3. Évoquer des retombées positives
4. Jouer sur la puissance des mots, les expressions d'intérêts
5. Choisir les arguments forts

**Les participants sont invités à proposer les courriers qu'ils souhaitent rendre plus efficaces**

#### PUBLIC

- Collaborateurs devant rédiger des lettres, des documents destinés à circuler dans et en dehors de l'entreprise

#### PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

#### POINTS FORTS

Le formateur alterne exposés méthodologiques et exercices pratiques sur des cas réels apportés par les participants, avec corrections au cours de la formation.

#### FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par un professionnel de la vente et de la relation client, formateur expert de l'ifpass.

#### SESSION(S) 2021

Dates disponibles sur le site [www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr)

Session(s) continue(s)  
Disponible en régions sur demande

#### MÉTIERS VISÉS

05A - Souscription des risques non standard, 05F - Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels

#### 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.