

AC027

BASES

1 jour 7 heures

610 €

Déjeuners offerts
Exonérés de TVA

Vendre une complémentaire santé

De la découverte des besoins à une argumentation efficace

COMPÉTENCES VISÉES

- **Cibler** les attentes et besoins de produits ou de services d'assurance du client.
- **Sélectionner** et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation des besoins du client.
- **Présenter**, comparer, expliquer les garanties du contrat proposé et leurs limites et établir et présenter un devis d'assurance.
- **Argumenter** et justifier les solutions de gestion et de souscription du ou des contrats d'assurance proposées.
- **Appliquer** la réglementation propre aux contrats d'assurance vie, de prévoyance et de complémentaire santé.
- **Explorer** les opportunités réglementaires, économique ou commerciales pour développer son portefeuille client.

PROGRAMME

A. DÉCOUVERTE DES BESOINS

1. Besoins connus par le consommateur : optique, dentaire...
2. Besoins mal appréhendés : hospitalisation, spécialistes, les actes non remboursés par le régime obligatoire
3. Attentes différentes en fonction de l'âge, du sexe, de la composition familiale et de la zone d'habitation

B. EXPLICATION DES PRINCIPAUX MÉCANISMES

1. Tarifs de convention et leur comparaison avec les prix réellement pratiqués
2. Dépassements
3. Parcours des soins et sanctions
4. Franchises du régime obligatoire
5. Plafonds et délais d'attente des complémentaires santé
6. Comment expliquer simplement les grandes spécificités des principaux postes
 - a) consultation généraliste et spécialiste
 - b) pharmacie/radiologie/biologie
 - c) auxiliaires médicaux
 - d) optique / prothèse dentaire / orthodontie / parodontie / implantologie
 - e) hospitalisation : honoraires / frais de séjour / chambre particulière / soins ambulatoires en hôpital

C. CAS PRATIQUES

1. Détermination des principaux besoins
2. Questions à poser
3. Alertes à effectuer

MÉTIERS VISÉS

03B - Vente en bureau ou point de vente, 03C - Vente des contrats sur plateforme (téléphonique ou Internet)

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.

PUBLIC

- Conseillers, vendeurs
- Téléconseillers
- Responsables animation des ventes

PRÉ-REQUIS

Formations IFPASS suivies ou connaissances équivalentes. AA377

POINTS FORTS

Apports théoriques et méthodologiques avec création de fiches « mémo », jeux de rôle permettant de mettre en pratique les différentes étapes de la vente.

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

Session(s) continue(s)

Disponible en régions sur demande