

AC047

PERFECTIONNEMENT

1 jour 7 heures

660 €

Déjeuners offerts
Exonérés de TVA

Intégrer le rebond commercial dans sa gestion client

COMPÉTENCES VISÉES

- Permettre d'acquérir les techniques du rebond commercial, d'aller au-delà de la simple réponse à une demande et de comprendre l'importance de la fidélisation.

PROGRAMME

A. COMPRENDRE LES MÉTHODES DU REBOND COMMERCIAL

1. Enjeux autour de la relation client et du rebond
 - a) cercle vertueux du rebond commercial
 - b) rebond sur appel entrant et rebond sur appel sortant
2. Technique du rebond commercial
 - a) questionner pour découvrir et approcher win win
 - b) questionner pour rebondir
 - c) étapes du rebond commercial
3. Méthode du rebond pour le service commercial
 - a) rebond vs vente
 - b) rebond vs prospection

*

B. PRÉPARER SON REBOND COMMERCIAL

1. Relation client pour un meilleur rebond
 - a) créer un climat de confiance, maîtriser l'art de l'écoute active
 - b) poser les bonnes questions
 - c) comprendre et utiliser la communication non verbale, les silences et la gestuelle
2. Tous vendeurs
 - a) de l'optique produit à l'optique client
 - b) fidélisation et causes de résiliation
3. Comprendre les différents comportements des clients
 - a) appréhender les techniques simples de psychologie comportementale
 - b) comprendre les facteurs influents de vos clients : freins, motivations et mobiles
4. Vente en assurance
 - a) 8 phases de la vente et le moment du rebond
 - b) découverte client optimum pour préparer le rebond
 - c) objections du rebond et leur traitement

C. ATELIER REBOND SUR UNE DEMI-JOURNÉE

1. Travail réel en double écoute
2. Débriefing pour monter en compétences

PUBLIC

- Chargés de clientèle
- Gestionnaires et souscripteurs
- Collaborateurs d'agence

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

POINTS FORTS

Vidéos de rebond commercial en assurance : visionnage et tour de table, exemple de rebond issu des plateaux de courtiers ou de compagnies, quiz vente au téléphone et rebond, travail en binômes en double appel, tour de table et partage d'expériences.

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

MÉTIERS VISÉS

03D - Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente

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.