

## Gérer sa relation commerciale

### OBJECTIFS

- **Gérer** une relation commerciale durable.
- **Accueillir** et traiter les objections, les transformer en arguments de vente.
- **Négocier** et conclure une vente.
- Les compétences développées dans cette formation sont rattachées aux compétences spécifiques à certaines fonctions précisées par l'article A512-8 du code des assurances.

### PROGRAMME

#### A. INTRODUCTION (5 MN)

#### B. RÉUSSIR SON PREMIER CONTACT CLIENT (20 MN)

1. Règle des 4x20
2. Créer un climat de confiance dès les premières minutes

#### C. METTRE L'ÉCOUTE ACTIVE AU SERVICE DE SA RELATION COMMERCIALE (20 MN)

1. Explorer la demande de votre client à travers les jeux de questions ouvertes/ questions fermées
2. Maîtriser les techniques de reformulation

#### D. BIEN ARGUMENTER (20 MN)

1. Différencier argumentation/ argumentaire
2. Structurer son discours autour de l'argumentation

#### E. TRANSFORMER LES OBJECTIONS CLIENT EN ARGUMENTS DE VENTE (20 MN)

1. Accepter l'objection client
2. Explorer l'objection client avec la méthode du CQQCOQP

#### F. BIEN CONCLURE SON ENTRETIEN COMMERCIAL (20 MN)

1. Réussir les dernières minutes de son entretien commerciale
2. Adapter sa conclusion au profil de son client

#### G. ÉVALUATION (15 MN)

### PERSONNALISATION DE PARCOURS

Une question technique ? Pédagogique ? Notre équipe pédagogique, gestionnaires de formation et webcoconers, est là pour y répondre ! Nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai de 48 heures ouvrées.

Le webcoconer est un professionnel de l'assurance qui a pour mission de vous accompagner dans l'accomplissement de votre formation et donc dans l'acquisition de vos connaissances. Il est joignable par forum.

### VALIDATION

Pour valider cette formation, vous devez avoir :

Validé la charte d'engagement pédagogique de la formation ,  
Lu l'ensemble des ressources écrites mises à disposition.  
Téléchargé et consulté les fiches pratiques ou infographiques ,  
Réussi les évaluations dans les conditions mentionnées ci-dessous :

**Évaluation intermédiaire**  
Vous devez obtenir au moins 80% de bonnes réponses. Vous pouvez retenter autant de fois que vous le souhaitez votre questionnaire.

**Évaluation finale**  
Cette évaluation reprend l'ensemble des questions de votre formation. Vous devez obtenir cette fois-ci un score minimum de 90% de bonnes réponses. Là aussi, vous pouvez passer ce test autant de fois que vous le souhaitez.

**Validation DDA**  
Pour répondre à l'obligation de formation continue des distributeurs d'assurance, cette formation doit être impérativement réalisée dans le cadre d'un plan de développement des compétences personnalisé du participant (article A512-8 2° du Code des assurances). Il relève in fine de la responsabilité de l'employeur de s'assurer de l'adéquation des formations avec les besoins des personnes concernées et, par là même, de la personnalisation des parcours de formation.

### PUBLIC

- Naturellement, cette formation s'adresse aux commerciaux et aux gestionnaires clients. Elle sera également profitable à toute personne en lien, de manière directe ou indirecte, avec un client.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis pédagogiques :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis spécifiques.

Prérequis techniques :

- Navigateurs internet
- Chrome (2 dernières versions majeures)
- Firefox (2 dernières versions majeures)
- Edge (2 dernières versions majeures)
- Safari sur OSX (2 dernières versions majeures)

Les vidéos de cette formation sont hébergées sur le site vimeo.com.

Elles sont sous-titrées.

Logiciels- Lecteur PDF (pour les documents associés)

- Lecteur audio/vidéo
- Suite Microsoft Office (pour la restitution des missions)

Un casque audio peut être nécessaire si les formations sont suivies dans un espace partagé..

### POINTS FORTS

Une pédagogie pensée pour articuler efficacité et autonomie.

Une formation pertinente tant en 100% digital que dans le cadre d'un dispositif mixte.

Des vidéos donnant de nombreux conseils concrets et opérationnels pour une mise en pratique immédiate.

Des exercices permettant de valider la bonne acquisition des connaissances.

Des fiches pratiques pour avoir les points clés de la formation toujours sous la main.

De nombreux exemples illustrant les connaissances transmises.

### FORMATEUR(S)

Parmi toutes ses casquettes, Geoffrey Prunier en arbore deux qui nous ont tout particulièrement intéressés dans la conception et l'animation de cette formation digitale : celle d'un expert de la relation client, acquise à travers ses postes de conseiller client puis animateur réseau pour différentes entreprises d'assurance d'une part et d'autre part celle d'un consultant dynamique passionné par ses métiers et son secteur !

Ces doubles compétences sont aujourd'hui mises en musique à travers ce module digital qui permet à Geoffrey de partager avec vous les clés de sa réussite !

Module disponible dans l'Université Digitale Ifpass accessible par abonnement.