

AC010

BASES

2 jours 14 heures

1 740 €

Déjeuners offerts
Exonérés de TVA

Transformer le sinistre en opportunité de fidélisation

Savoir accueillir son client et le fidéliser

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.
- **Conquérir, fidéliser**, ou conseiller.
- **Créer** les conditions favorables à une vente ou à une solution d'offre additionnelle ou transactionnelle.
- **Gérer** les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...
- **Négocier dans** le respect des stratégies de conquête et de fidélisation de l'entreprise.

PROGRAMME

A. REPÉRER LES DIFFÉRENTES ATTENTES DU CLIENT DÉCLARANT UN ÉVÈNEMENT GARANTI

1. Principales attentes
2. Différents types de situations où le client déclare un événement garanti (téléphone, face-à-face, écrit)

B. RÈGLES FONDAMENTALES DE L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

1. Différentes étapes : entrée en matière, écoute active, réceptivité, explication, solution, conclusion, prise de congé
2. Qualités personnelles pour une relation efficace

C. POINTS SPÉCIFIQUES RELATIFS À L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET À L'ACCUEIL PHYSIQUE

1. Au téléphone
 - a) expertise vocale, verbale et relationnelle
 - b) 5 phases de la réception d'appels
2. En face-à-face
 - a) importance du non verbal
 - b) degrés de sympathie

D. TRANSFORMER LE SINISTRE EN OPPORTUNITÉ DE FIDÉLISATION

1. Bon moment pour engager une démarche
2. Argumentation commerciale efficace
3. Appel téléphonique et/ou questionnaire de satisfaction

PUBLIC

- Agents généraux
- Courtiers
- Collaborateurs d'agents
- Chargés de clientèle
- Téléconseillers

PRÉ-REQUIS

Formations IFPASS suivies ou connaissances équivalentes+ pratique d'un an minimum.AC014

POINTS FORTS

Accompagnés par le formateur, les participants détaillent les bonnes pratiques pour une attitude dynamique, positive et rassurante dans le traitement et le suivi client.

FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par un professionnel du management, 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

MÉTIER(S) VISÉ(S)

05D - Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet), 05E - Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme, 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 DES ACQUIS

- Évaluation des acquis de la formation par des mises en situation
- Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage
- Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation