

AC051

BASES

2 jours 14 heures

1 220 €

Déjeuners offerts  
Exonérés de TVA

# Communication au service de la relation avec l'assuré

## Maîtriser les fondamentaux des communications réussies

### COMPÉTENCES VISÉES

- **Communiquer**, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- **Créer** les conditions favorables à une vente ou à une solution d'offre additionnelle ou transactionnelle.
- **Conduire** des entretiens avec des prospects, clients, assurés, victimes, bénéficiaires, ou leurs représentants (intermédiaires, experts, partenaires ou autres professionnels).
- **Gérer** les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...
- **Suivre** un scénario d'entretien.

### PROGRAMME

#### A. RAPPEL DES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION CLIENT

1. Connaître et gérer les poids respectifs du verbal, para-verbal et non-verbal
2. Interagir de façon adaptée en contexte professionnel
3. Se projeter en position de vie +/-
4. Accueillir les émotions clients en empathie
5. Savoir identifier le type de client et ses attentes (particulier ou pro, pressé ou à la recherche de toutes les informations ...)

#### B. ÉTAPES POUR STRUCTURER UN ENTRETIEN À L'INITIATIVE DU CLIENT

1. Accueil et présentation
2. Écoute active & reformulation de la demande
3. Vérification de l'existence de besoins non formulés
4. Explication & solution / réponse
5. Conclusion, étapes suivantes & prise de congé

#### C. POINTS CLÉS PAR CANAL DE COMMUNICATION

1. **Au téléphone**
  - a) prendre conscience des enjeux de la prestation vocale (para verbal)
  - b) compléter le dialogue grâce au visuel (site web, contrat...)
2. **En face à face**
  - a) mettre en cohérence le verbal et le non verbal
  - b) développer des capacités d'observation et de déduction vis-à-vis du client
3. **Par e-mail**
  - a) « pratiquer les réflexes de pro : finir par le destinataire après la dernière relecture, éviter les chaînes de mails, vérifier l'orthographe, un objet clair, pas de tac au tac, etc. »
  - b) structurer par les mots et la mise en page
  - c) indiquer clairement les actions attendues et les délais
  - d) être joignable : un téléphone et des messages en cas d'absence

### PUBLIC

- Collaborateurs au contact des assurés déjà clients
- Gestionnaires de contrats
- Chargés d'indemnisation
- Chargés de clientèle
- Agents généraux
- Courtiers

### PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

### POINTS FORTS

Les participants récapitulent les règles fondamentales puis s'exercent en simulation de gestion de demande client via les 3 principaux canaux.

### 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

03B - Vente 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 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