

INTITULE DU PROGRAMME UV 22 : Maîtriser la charte Qualité Assurance™, élaborer vos engagements de service

OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ★ Mettre en place des outils de prospection Qualité Assurance™
- ★ Élaborer un document d'engagement de service,
- ★ Effectuer des rebonds commerciaux grâce à la charte Qualité de la structure,
- ★ Réaliser des actions commerciales sur les prospects,
- ★ Communiquer avec un outil spécifique,
- ★ Gagner des parts de marché

PUBLIC VISE :

Tout Professionnel de l'assurance (agent, courtier, collaborateur, conjoint collaborateur).

PRÉ REQUIS :

Aucun pré requis pour ce module de formation. Le stagiaire peut la suivre même en étant très jeune dans le métier de l'assurance

DURÉE :

2 jours - 14h00 avec minimum 5 participants et un maximum de 15 personnes.
Cette formation est réalisée en présentiel.

INTERVENANTS :

Dorra HAMMAMI : experte en formation depuis 11 ans,
Hussein KHALIL : expert en formation depuis 9 ans,
Haikel KASTALLI : formateur depuis 4 ans.

LIEU :

Le lieu sera défini ultérieurement.

PROCHAINES SESSIONS :

- ★ Les 12 mars et 9 avril 2018 à Toulouse,
- ★ Les 16 avril et 14 mai à Vendôme,
- ★ Les 17 mai et 18 juin à Argenton sur creuse.

TARIFS :

- ★ A partir de 390€/ jour / participant avec une prise en charge partielle possible par les OPCA.
- ★ Le prix définitif sera validé en fonction du nombre total d'inscrits à la formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT :

- ★ Questions / Réponses,
- ★ Réflexion et exercices en commun,
- ★ Exercices pratiques avec corrigés,
- ★ Nous étudions avec vous la prestation la plus adaptée à vos besoins et à vos clients.

SUIVI ET ÉVALUATION :

- ★ Avant la formation, chaque participant devra exprimer ses attentes afin de valider l'adéquation entre les objectifs individuels et de formation,
- ★ Ces attentes seront reprises lors de l'évaluation de la formation pour relever en tour de table le niveau d'atteinte exprimé par chaque participant ainsi que la satisfaction vis-à-vis du contenu et du déroulement de la formation,

Cottille

Développement

Organisme
de formation

- ★ Chaque participant signera un émargement par jour avec précision des horaires du matin et de l'après-midi,
- ★ Une évaluation des acquis de la formation à chaud sera remplie par chaque participant par le biais de QCM/exercices pratiques,
- ★ Un questionnaire de satisfaction sera complété par chaque participant à la fin de la formation,
- ★ Un questionnaire de satisfaction à froid sera complété par chaque participant environ 6 mois après la formation par rapport à l'utilité de la formation dans son métier au quotidien.

VALIDATION :

A la fin de la formation, il sera remis à chaque participant, une attestation de fin de formation. Cette attestation certifie que le participant a bien suivi la dite formation. Elle reprend l'intitulé, les dates ou la période, le nombre d'heures, les objectifs ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

PROGRAMME :

PREMIÈRE JOURNÉE	
<p>Matin : Objectif 1 : Un monde idéal</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ 1.1 Votre situation actuelle – état des lieux des objections clients, ★ 1.2 Quelle serait la solution idéale ? <p>Objectif 2 : Vos engagements</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ 2.1 Quel est votre métier ? ★ 2.2 Quels sont les besoins et les attentes de vos clients ? ★ 2.3 Comment formaliser vos propres engagements ? et comment les valoriser ? ★ Comment éviter les erreurs ? les contre-exemples. <p>Objectif 3 : Le support</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ 3.1 Qu'est ce qu'une documentation commerciale ? ★ 3.2 Votre discours suffit-il ? la communication, le faire savoir et l'objectif 	<p>Après-midi : suite objectif 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ 3.3 Comment élaborer la charte Qualité, un document attractif destiné à présenter vos engagements ? ★ 3.4 Les supports papiers/web, quel est l'intérêt pour le client ? <p>Objectif 4 : L'application</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ 4.1 Définir son processus de pré-découverte client en 5 questions, ★ 4.2 Mise en situation de l'utilisation de la charte Qualité, du discours avec des questions ouvertes, ★ 4.3 Comment organiser des campagnes d'appels, ★ Mise en situation, phoning
DEUXIÈME JOURNÉE	
Objectif 5 : Utiliser le bon discours pour faire la différence	
<p>Rappel 1^{ère} journée Retour d'expériences sur l'utilisation du support.</p> <p>Matin :</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ 5.1 Benchmarking, comprendre comment vos concurrents mettent en avant leur service : appels clients mystères. ★ 5.2 Quelles sont les causes fréquentes de non signature des clients? 	<p>Après midi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ 5.3 Quels sont les solutions à appliquer ? ★ 5.4 Comment ajuster son processus de pré-découverte ? Rappel des 5 questions. ★ 5.5 Comment traiter les objections du client/ du prospect à l'aide du support commercial ? ★ 5.6 Présentation du processus commercial ★ 5.7 Comment orienter le client vers le produit et non pas vers le prix ? ★ 5.8 Comment mettre en avant la qualité de service avec les engagements formalisés sur le support ? ★ 5.9 Jeux de rôle et mise en situation