

RELATION CLIENT & FIDÉLISATION

La formation « Relation client et fidélisation » offre à vos collaborateurs et commerciaux d'agence l'opportunité de comprendre l'importance de la fidélisation des clients et de mettre en œuvre des actions pour prendre rendez-vous avec ces derniers. Grâce à cette formation, ils apprendront à s'organiser et à sortir de leur zone de confort, dans un environnement agréable qui favorise leur montée en compétences.

CB1- 1.1/MAJ 01/01/2023

1 jour / 7 heures

FORMAT :
PRESENTIEL

TARIF : Devis sur mesure,
nous consulter

Contactez-nous

Charles Brillet

Formation & Coaching

Tel 33 623 857 027

contact@charlesbrillet.com

www.charlesbrillet.com

Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'importance de la fidélisation client
- Maîtriser les techniques de prise de rendez-vous
- Apprendre les stratégies de fidélisation spécifiques au secteur des assurances
- Développer des compétences en gestion de la relation client

Objectifs opérationnels

- Augmentation du taux de fidélisation des clients
- Amélioration du taux de réussite de la prise de rendez-vous
- Augmentation de la satisfaction des clients client.
- Croissance du nombre de polices d'assurance vendues ou renouvelées

Pré-requis

- Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

Agents d'assurance, managers, commerciaux et collaborateurs d'agence d'assurance.
Directeur de services et responsable de services.

Profil animateur

- Expérience professionnelle de plus de 10 ans
- Expert de relation client et fidélisation
- Connaissance du secteur de l'assurance.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Comprendre les enjeux actuels de la relation client en assurance.

- Vente et conseils en assurance.
- Respect du devoir de conseil et de l'obligation d'information.
- Comprendre le nouveau comportement des clients.
- Mise en place d'une action commerciale.

Conquête ou fidélisation ? Un savant dosage est nécessaire.

- Créer un climat de confiance avec ses clients.
- Personnaliser son accueil client.
- Vers une organisation ON/OFF.
- Fidéliser par l'écoute active.
- Comprendre l'expérience client.
- Éveiller les besoins de son client.
- Évaluer la satisfaction et l'insatisfaction."

Mise en œuvre d'une stratégie de fidélisation :

Quel programme de fidélisation pour mon agence ?

Les différents types d'appels de fidélisation :

- Appels sourire
- Appels de courtoisie
- Appels de bienvenue
- Appels ciblés
- Appels multi-détention
- Appels de rétention et anciens clients

Récompense de la fidélité

Développement de la recommandation active

Planification des actions de fidélisation :

- Saisonnalité des actions
- Actions commerciales des compagnies
- Construction de ses actions
- Sélection de ses fichiers clients
- Enrichissement et utilisation de son CRM Sales Force

Atelier : Élaboration de son plan d'action

Methodes pédagogiques

- Atelier en petits groupes.
- **BOOSTERCAMP** : Mise en situation réelle de prises de rendez-vous et jeux de rôles.
- Plan d'action et transposition des apprentissages.
- Partage d'expériences.

Dispositif de suivi et d'évaluation

Avant chaque formation : un questionnaire préalable est envoyé à chaque stagiaire.

Evaluation des acquis en cours et fin de formation : quizz, jeu de rôle, exercices, qcm,...

Evaluation de satisfaction en ligne : à chaud et à froid et evaluation du formateur.