

Choisir pour ne plus subir Maîtriser la relation client dans le secteur de l'assurance

Atelier coopératif : Une formation originale pour construire son organisation centrée sur le client/conseiller, réunissant toutes les parties prenantes de l'entreprise, du conseiller client au dirigeant.

CB9/MAJ 01/01/2023	1 jour - 7 heures	Intra ou Inter	Devis sur demande
--------------------	-------------------	----------------	-------------------

Contactez-nous

Charles Brillet

Formation & Coaching

Tel 33 623 857 027

contact@charlesbrillet.com

www.charlesbrillet.com

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les structures organisationnelles centrées sur le client dans l'assurance.
- Apprendre les techniques de gestion du temps pour la relation client.
- Développer des stratégies de fidélisation client dans l'assurance.

Objectifs opérationnels

- Évaluer et améliorer l'organisation de son agence pour une meilleure orientation client.
- Appliquer des techniques de gestion du temps.
- Mettre en place des programmes de fidélisation personnalisés basés sur l'analyse des données clients.

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

- Managers, dirigeants et conseillers client d'agence d'assurance.

Profil animateur

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Session 1 - Organisation Optimale pour un Service Client Efficace

- Analyse des structures organisationnelles en agence d'assurance : organisation en fonction de la taille de l'agence, organisation ON/OFF.
- Étude de cas : Réorganisation réussie d'une agence pour une meilleure relation client.
- Atelier pratique : Évaluer et améliorer l'organisation de son agence.

Session 2 - Gestion du Temps et Priorités dans la Relation Client

- Techniques de gestion du temps pour les professionnels de l'assurance.
- Distinguer immédiateté et réactivité.
- Priorisation des tâches orientées client.
- Jeu de rôle : Simulation d'une journée type d'un conseiller client.

Session 3 - Stratégies de Fidélisation du Client

- Principes de fidélisation client spécifiques au secteur de l'assurance.
- Utilisation des données clients pour des offres personnalisées.
- Mise en place de programmes de fidélisation efficaces.

Session 4 - Création d'une Expérience Client Mémorable

- Comprendre le parcours client dans l'assurance.
- Stratégies pour améliorer l'expérience client à chaque point de contact.
- Mieux gérer la relation client en situation de stress.
- Exercice interactif : Cartographie du parcours client et identification des améliorations.

Session 5 - Pilotage Efficace de la Relation Client

- Outils et indicateurs pour mesurer et piloter la relation client.
- Table ronde : Partage de bonnes pratiques entre participants.
- Plan d'action personnel : Définition des actions à mettre en œuvre post-formation.

Clôture de la Formation

- Récapitulatif des points clés.
- Remise des certificats de participation.
- Feedback et évaluation de la formation.

Méthodes pédagogiques

- La formation alternera entre théorie, études de cas, ateliers pratiques, jeux de rôle et discussions interactives pour favoriser l'apprentissage et l'engagement des participants.

Supports fournis : Manuels de formation, accès à une plateforme en ligne pour les ressources complémentaires et un suivi post-formation.

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 évaluation du formateur.