

L'Excellence de la Relation Client

Cette formation est conçue pour transformer l'approche des conseillers en agence d'assurance, en les dotant de compétences et de techniques avancées pour atteindre l'excellence dans la relation client.

CB4 /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

- Maîtriser les techniques de communication avancées, adaptées au secteur de l'assurance.
- Développer des compétences en matière de "soft skills" essentielles à une relation client haut de gamme.
- Mettre en œuvre des processus et pratiques pour offrir une expérience client exceptionnelle.

Objectifs opérationnels

- Améliorer les compétences en communication des conseillers.
- Renforcer les soft skills pour une meilleure compréhension et réponse aux besoins des clients.
- Intégrer des techniques de gestion de situations difficiles

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

Inspiration des standards premium

- Comprendre les principes de l'excellence dans le service.
- Adapter les standards à l'environnement de l'assurance.
- Étude de cas : Exemples de service client exceptionnel dans divers secteurs.
- Atelier interactif : Discussion sur l'application de ces principes dans le quotidien des agences d'assurance.

Communication et Soft Skills

- Techniques de communication raffinées pour le téléphone, les interactions en face à face et les visites chez le client.
- Renforcement des soft skills : empathie, écoute active, gestion des émotions.
- Gestion des situations délicates avec professionnalisme et élégance.
- Atelier pratique : Mises en situation et jeux de rôle.

Methodes pédagogiques

- Présentations interactives avec exemples du secteur du luxe.
- Études de cas et discussions de groupe.
- Simulations et jeux de rôle.
- Feedbacks et conseils personnalisés.

Processus et Mise en Pratique

- Processus de service client (accueil, suivi, fidélisation).
- Utilisation des outils numériques et de l'IA pour renforcer l'interaction client.
- Méthodes pour évaluer et améliorer constamment la qualité de service.
- Création d'un plan d'action personnalisé pour chaque agence.

Principes de Suivi Client d'Exception

- Comprendre les attentes individuelles des clients.
 - Personnaliser les interactions et le suivi en fonction du profil du client.
 - Utiliser des outils de CRM pour un suivi efficace et personnalisé.
-
- Projet final en groupe.
 - Feedbacks post-formation pour mesurer l'implémentation.

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.