

LE CONSEILLER CLIENT AUGMENTÉ & CONNECTÉ®

La nouvelle excellence relationnelle à l'ère hybride (physique + digital + IA)

Cette formation permet aux conseillers d'élever leur qualité de relation client en intégrant l'usage fluide du digital, des messageries instantanées et de l'intelligence artificielle, sans jamais perdre la chaleur, la présence et la confiance qui font l'essence du métier.

CB10/MAJ 01/11/2025

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 nouveaux comportements clients et l'impact du digital sur la relation en assurance.
- Affirmer sa posture professionnelle en développant une signature relationnelle claire et différenciante.
- Maîtriser la relation client à distance via plusieurs canaux (téléphone, email, chat/WhatsApp, réseaux sociaux).
- Utiliser l'IA de manière augmentée pour gagner en fluidité.

Pré-requis

Aucun prérequis technique.

Une pratique de la relation client est un plus.

Publics

- Collaborateurs d'agence d'assurance, y compris les conseillers clients et commerciaux d'agence
- Managers d'agence d'assurance
- Agents d'assurance

Objectifs opérationnels

- Réaliser un accueil client professionnel et cohérent.
- Structurer et planifier ses relances.
- Personnaliser son discours et ses messages.
- Mettre en œuvre un plan d'action progressif (Plan Trifocal®).

PROGRAMME DE LA FORMATION

1. Comprendre la nouvelle relation client

- Comment les clients décident et interagissent aujourd'hui.
- Instantanéité, comparaison, multicanal.
- Le rôle du conseiller devient : Repère humain + Guide + Simplificateur.
- On ne « répond » pas : on accompagne.

Exercice : Analyse de situations réelles vécues par le groupe.

2. Identité professionnelle & Signature relationnelle

- Les 3 piliers du conseiller moderne : Présence — Proactivité — Personnalisation.
- Empreinte digitale professionnelle : WhatsApp Business, message vocal, email clair, ton.
- Comment être chaleureux sans être familier, précis sans être froid.

Atelier :

Écriture de sa signature relationnelle : « Ce que le client doit ressentir quand il parle avec moi. »

3. Relation Client Multicanal & Téléphone / Email / Chat / Réseaux sociaux

- Téléphone : Structure des appels, ton, rythme, gestion des silences.
- Les 4 questions clés pour guider la conversation.

Email :

- Modèles professionnels, concision, appels à action.
- Éviter les malentendus, clarifier les engagements.

Méthodes pédagogiques

- Apports structurés et contextualisés au secteur assurantiel
- Démonstrations et exemples concrets
- Ateliers pratiques en binômes et mises en situation réelles
- Exercices d'appropriation des outils numériques & messages
- Support pédagogique remis en fin de formation

Pédagogie : active, participative, expérimentuelle, orientée terrain et montée en compétences durable.

Chat / WhatsApp / SMS pro :

- Conduire une conversation courte → Invitation en rendez-vous.
 - Écrire vite, simple, chaleureux, orienté solution.
- Réseaux sociaux (Facebook, Instagram, X, LinkedIn, TikTok, Google) : Règles d'interaction propres à chaque plateforme.
- Ce qu'on peut / ne doit pas faire en agence.
- Mises en situation contextualisées assurance.

4. Relation augmentée par l'IA

- Ce que l'IA peut faire aujourd'hui : NLP, suggestion, reformulation, ton, priorisation.
 - Comment gagner du temps sans perdre sa chaleur humaine.
 - Recadrer l'IA → « Je garde la main, l'IA me soutient. »
- Atelier pratique : Création de 5 scripts WhatsApp

5. Plan d'Action Trifocal® (1h)

Un plan d'évolution personnel en 3 étapes :

0–10 jours : 3 actions, 10 clients, micro-ajustements

1–3 mois : Rituel relationnel hebdo + relance intelligente

6–12 mois : Posture de « Trusted Contact »

Chaque participant repart avec son plan concret.

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 : quiz, jeu de rôle, exercices, qcm,...
- Evaluation de satisfaction en ligne : à chaud et à froid et évaluation du formateur.