

Comment fidéliser ses clients en défendant leurs dossiers auprès de la compagnie - PCC06

Code produit : PCC06

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 462,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Agents généraux et collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Adopter les bonnes pratiques pour monter / défendre les dossiers de ses clients

Programme de la formation

1. Rappels théoriques et fondamentaux : les basiques
 - Rapport Agents / compagnie selon le mandat
 - Attentes de la compagnie : exhaustivité, clarté, conformité
2. Posture professionnelle et relationnelle

- Prérequis
 - Vous êtes vous-même totalement convaincu du bien-fondé de votre démarche
 - Vous vous positionnez en véritable partenaire de votre client
 - Transmettre sa conviction à votre interlocuteur tout au long des échanges
 - Mettre le bon niveau d'engagement / d'exigence
 - Ne pas lâcher, il faut parfois forcer sa personnalité
 - Maîtriser son dossier grâce à une excellente connaissance du contexte et du dossier de son client
 - Bien connaître l'organisation de sa mandante, les attendus, les limites
 - S'adresser aux bonnes personnes
 - Se fixer des objectifs qui doivent demeurer réalistes
3. Collecte et analyse des informations
- Informations indispensables à recueillir selon les typologies de risques / sujets à présenter : le partenariat avec son client doit permettre de constituer un dossier solide
 - Élaborer une présentation ordonnée du dossier, claire, complète, convaincante
4. Présentation du dossier à la compagnie
- Structurer son argumentation : contexte, analyse, justification, conclusion
 - Valoriser les éléments clés pour la prise de décision de l'assureur
 - Ne pas cacher les difficultés, au contraire en présenter une analyse précise avec les explications nécessaires
 - Redresser une situation mal embarquée
 - Présenter clairement les enjeux pour la compagnie mais aussi pour le client : valoriser le partenariat
5. Conclusion
- S'assurer que sa conviction a bien été reçue
 - Terminer sur une note positive

Remarque :

Les participants sont invités à venir avec des exemples de cas vécus

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques

- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Réalisation de cas pratiques
- Échanges d'expériences

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.