

Comprendre et initier la démarche satisfaction client - FFSCB1

Code produit : FFSCB1

Niveau : Initiation

Modalité : Classe virtuelle

Durée (en heure) : 2.5

Tarif : 250,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Commerciaux, intermédiaires
et gestionnaires de contrats

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Comprendre l'importance stratégique de l'e-réputation
- Identifier les bonnes pratiques pour solliciter la satisfaction client
- Analyser la stratégie à mettre en place

Programme de la formation

1. Impact de l'e-réputation

- Influence des avis sur la décision d'achat
- Conséquences d'une mauvaise e-réputation
- Spécificités du secteur assurantiel

2. Mettre en place une stratégie pour recueillir la satisfaction client
 - Identifier les moments opportuns pour demander un avis
 - Techniques verbales et non verbales pour solliciter un retour client
 - Focus : face à face, email, SMS

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

- Cas pratiques
- Exposés à partir d'un diaporama
- Echanges d'expériences

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.