

# DECC – Développer la culture client

**Code produit :** DECC

**Niveau :** Perfectionnement

**Modalité :** Présentiel

**Durée (en heure) :** 7.0

**Tarif :** 0

**Eligible DDA :** oui

**Public :** collaborateurs  
d'entreprises d'assurances et de  
banques, intermédiaires  
d'assurance, gestionnaires de  
patrimoine

**Prérequis :**

Aucun

## Objectif

- Différencier la culture client de la relation client
- Traiter une réclamation pour fidéliser son client

## Programme de la formation

### 1. Culture client ou relation client : quelle différence ?

- Distinction entre culture du client et relation client
  - Relation client ou compréhension des besoins client
  - Culture client : le client au centre de la préoccupation de l'entreprise
- Péchés capitaux de la relation client

### 2. Réclamation du client : un process clé

- Obligation ou opportunité ?
- Qualité : le point clé de la réussite
- Réalité : comprendre le réel besoin du client et surtout ses freins
- Besoin du client : boussole de l'entreprise

### 3. Communiquer avec le client

- Obligations réglementaires
- Opportunités nées de ces obligations

- Montée en compétence du client pour une relation durable
- Relation durable construite sur une communication transparente basée sur l'ensemble des besoins clients

## **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**

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



AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2022 AF2A. Tous droits réservés.