

# LUCR – Stratégie de lutte contre les résiliations

**Code produit :** LUCR

**Niveau :** Perfectionnement

**Modalité :** Présentiel

**Durée (en heure) :** 7.0

**Tarif :** 0

**Eligible DDA :** non

**Public :** chargés de clientèle, commerciaux des compagnies d'assurances, sociétés de courtage, agents généraux

**Prérequis :**

aucun

## Objectif

- être en capacité d'agir efficacement face aux demandes de résiliation
- fidéliser sa clientèle pour éviter la résiliation

## Programme de la formation

### 1-Contexte réglementaire de la résiliation

- Droits des clients en matière de résiliation
  - Code des assurances
  - Loi Chatel
  - Loi Hamon
- Impacts de la loi Hamon sur le marché de l'assurance
- Enrichissement du fichier clients
- Statistiques de résiliations
  - Comparaison
  - Alertes
- Connaître son marché local

### 2-Comprendre les motifs de résiliation

- Prix
- Garanties
- Services...
- Raisons explicites / implicites

### 3-Stratégie à mettre en application

- Mise en œuvre des réponses aux résiliations
- Rapidité - efficacité – résultats
- Satisfaction et fidélisation

### 4-Qualité à tous les étages

- Vendre ses plus
- Profiter de toutes les opportunités
- Provoquer le contact périodique
- Appel de courtoisie
- Service client : une tâche quotidienne

### 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
- Jeux de rôles
- Échanges d'expériences



AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2022 AF2A. Tous droits réservés.