

Maîtriser la PJ et la GAV pour renforcer la fidélisation client - PCC21

Code produit : PCC21

Niveau : Initiation

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 462,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Dirigeants, managers et
collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Identifier les périmètres de la PJ et de la GAV
- Distinguer les principales exclusions, conditions de mise en jeu et limites contractuelles
- Interpréter les besoins du client pour formuler une proposition adaptée
- Argumenter la valeur ajoutée de ces garanties dans une démarche de conseil
- Appliquer les réflexes de souscription et de gestion
- Conduire un entretien structuré de présentation et de vente de la PJ et/ou de la GAV

Programme de la formation

1. Définir les fondamentaux de la Protection Juridique (PJ)
 - Enjeux sociétaux et besoins de couverture
 - Domaine d'intervention de la PJ : défense pénale, recours, vie privée, habitation, travail...
 - Fonctionnement d'un contrat PJ : seuils d'intervention, délais de carence, plafonds d'indemnisation
2. Examiner la Garantie des Accidents de la Vie (GAV)
 - Enjeux sociétaux et besoins de couverture
 - Définition du périmètre GAV : accidents domestiques, loisirs, scolaires, médicaux...
 - Étendue de la garantie : incapacité, préjudice esthétique, préjudice moral
 - Éléments clés d'un contrat GAV : barèmes, franchises, exclusions
3. Mobiliser les garanties dans une posture de conseil
 - Identifier les signaux lors d'un entretien client : creuser la découverte
 - Adapter son discours au profil et au contexte du client
 - Valoriser la complémentarité PJ / GAV dans une logique de protection globale
 - Dénouer les objections classiques
4. Simuler un entretien de conseil / vente
 - Préparer une argumentation personnalisée
 - Utiliser les techniques de reformulation et de projection
 - Mener un échange structuré et conclure efficacement

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

- Exposé à partir d'un diaporama
- Travaux en sous-groupes
- Mises en situation (simulations de vente ou de conseil)

- Échanges d'expériences

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.