

Règles de la résiliation : comment protéger son client - PCC12

Code produit : PCC12

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 462,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Dirigeants, managers et
collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Identifier les différents aspects de l'attaque de portefeuille dans le contexte concurrentiel actuel
- Mettre en place la défense adéquate en s'appuyant sur ses atouts

Programme de la formation

1. Le contexte

- Enjeux
- Interventions du législateur : loi Hamon...
- Manifestation des résiliations et situations à risque

- Raisons invoquées et raisons réelles
- Comportement des assurés
- 2. L'analyse de la concurrence
 - Différentes formes de concurrence
 - Nouveaux arrivants
 - Suivi de la concurrence : de la concurrence locale à Internet
- 3. Les atouts à faire valoir à 3 niveaux
 - Diversité et qualité de vos produits
 - Vos spécificités
 - Impact de la compagnie d'assurance
- 4. Les 3 niveaux d'actions pour défendre le portefeuille
 - Traitement immédiat des demandes de résiliation
 - Reconquête des contrats ou clients perdus
 - Prévention des sorties par l'animation de la relation 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

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Travaux de groupe