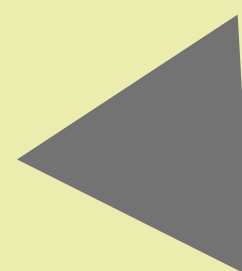


ASSURANCE DE LA PERSONNE – ASSURANCE DE BIENS

Actions de formation ou de développement professionnels
continus prévu à l'article R 512-13-1 du code des assurances



VENUS CONSULTING



ASSURANCE DE LA PERSONNE — ASSURANCE DE BIENS

Pour présenter, proposer ou aider à la conclusion d'une opération d'assurance, il convient de justifier de compétences en matière juridique, technique, commerciale et administrative. À l'issue de cette formation l'apprenant sera en mesure de maîtriser les produits d'assurances de personnes et de biens en appliquant les règles relatives à l'obligation de conseil tel que prévu par le code des assurances. L'apprenant maîtrisera également des techniques de base de commercialisation.

PUBLIC

- Toute personne intégrant ou travaillant dans une entreprise d'assurances, un cabinet de courtage ou une agence d'assurances, qui souhaite comprendre l'activité d'assurance.

DURÉE

- 10 jours de formation - (70 heures)

PRÉREQUIS

- aucun prérequis (une première expérience de l'assurance de personne est un plus)

PROGRAMME

UNITE 1 – LES ASSURANCES DE PERSONNES

JOUR 1

- Les règles de la sécurité sociale
- Les conditions de souscription et de tarification
- les garanties et les exclusions
- Les prestations et leur règlement
- Les spécificités de l'assurance emprunteur

JOUR 2

- La dépendance
- Le risque dépendance
- Le nouveau contrat dépendance

JOUR 3

- Les garanties et leurs limites
- L'assurance complémentaire santé
- L'articulation de l'assurance complémentaire

JOUR 4

- Les contrats responsables
- Les conditions de souscription et de tarification
- Les garanties et les exclusions
- Les prestations
- Les modes de règlements

UNITE 2 – LES ASSURANCES DE BIENS

JOUR 5

- L'appréciation et la sélection du risque encourus
- Les critères d'acceptation d'un risque
- La prévention et la protection

JOUR 6

- Les différents types de contrats IARD
- L'assurance automobile
- Les « multirisques standards » : l'assurance habitation

JOUR 7

- Les assurances de responsabilité civile
- - La protection juridique
- - L'assistance
- - La présentation des garanties et la tarification

UNITE 3 – LA COMMERCIALISATION

JOUR 8 : PROGRAMME 1

- **RAPPELS DE COMMUNICATION**
 - Les obstacles à la communication téléphonique et les solutions
 - Les effets induits de la communication orale : pourquoi et comment induire un partenariat adulte-adulte ?
- **RAPPELS DE COMMUNICATION**
 - Les attentes des clients.
 - Les fondements de la relation commerciale.
- **L'ANALYSE DES BESOINS DU CLIENT**
 - Comment repérer les motivations d'achat du client et analyser ses besoins.
 - Elaboration de procédures d'analyse des besoins et de questionnements qui sont adaptés aux situations de l'entreprise et aux types de clients les plus courants

JOUR 9 : PROGRAMME 2

- **L'ARGUMENTATION**
 - Elaboration d'argumentaires adaptés à la nature des démarches : comment adapter les argumentaires en fonction des besoins et motivations du client ?
 - Le traitement des objections les plus courantes.
- **LA DIRECTIVE**
 - Comment amorcer la vente ?
 - Savoir questionner avec courtoisie (questions ouvertes, fermées, alternatives)
 - Comment garder l'initiative
 - Savoir conclure
 - Comment impliquer le client et dépasser la demande ?
 - Etudes de cas : analyse d'appels retranscrits et rendus anonymes

JOUR 10 : PROGRAMME 3

- **LES ETAPES DU TRAITEMENT IDEAL D'UN APPEL EN EMISSION**
 - Les participants élaborent la check-list d'auto évaluation destinée à faciliter leur auto évaluation
 - Les objectifs individuels prioritaires à mettre en oeuvre. Les fondements de la relation commerciale : discussion sur ses effets dans la communication téléphonique



**97 rue Sauveur Tobelem
13007 Marseille**

Téléphone : 09 72 63 83 89

**Declaration d'activite de formation
enregistre sous le numero 93131678213**



VENUS CONSULTING

