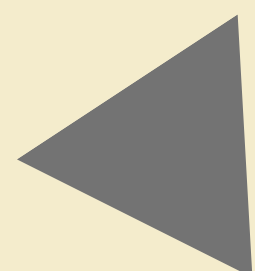
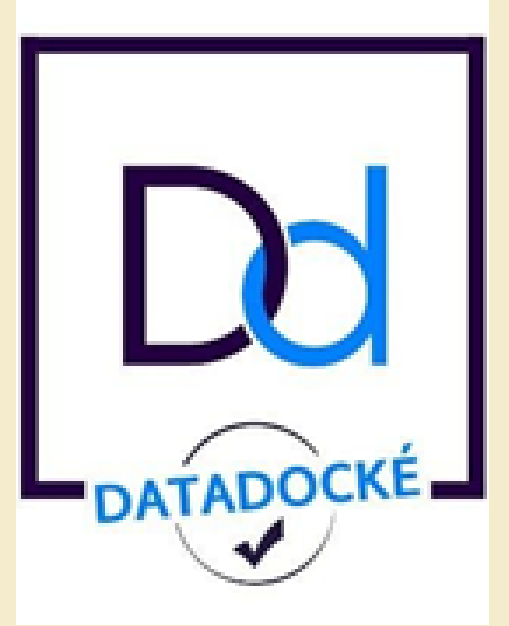


DEFENDRE SON PORTEFEUILLE MRH / AUTO CONSTRUIRE UN PLAN D'ACTION DE FIDELISATION

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



VENUS CONSULTING



DEFENDRE SON PORTEFEUILLE MRH / AUTO CONSTRUIRE UN PLAN D'ACTION DE FIDELISATION

La tacite reconduction des contrats d'assurance permettait de retenir le client de façon automatique. La loi Hamon renforce la protection des intérêts de l'assuré, en facilitant la résiliation à tout moment de son assurance habitation ou automobile. Cette nouvelle donne oblige les acteurs du marché de l'assurance à renouveler leurs techniques de vente et de communication afin d'éviter des taux de résiliation élevés et à conquérir de nouveaux clients.

- Mettre en place une stratégie de fidélisation.
- Maîtriser les méthodes et processus de fidélisation.
- Entretenir et développer son portefeuille.

PUBLIC

- Commerciaux et conseillers clientèle Intermédiaires d'assurance
- Toute personne en relation avec la clientèle assurance

DURÉE

- 2 jours - 15 heures de formation

PRÉREQUIS

- Avoir une première expérience de la relation client ou avoir suivi la formation : les techniques de vente en assurance.

PROGRAMME

1ÈRE JOURNÉE DE FORMATION - DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE DE FIDÉLISATION

CERNER LES ENJEUX DE LA FIDÉLISATION

- Identifier les situations à risque
- Connaître le comportement et les discours des clients
- S'adapter aux différentes formes de concurrence

DÉVELOPPER L'APPROCHE CLIENT

- Préparer une opération de fidélisation
- Analyser les causes de résiliation ou de déperdition
- Analyser les actions de la concurrence
- Définir les objectifs, les cibles, les secteurs ou niches

PRATIQUER LE REBOND COMMERCIAL

- Connaître le client et son historique
- Identifier les produits complémentaires
- Anticiper les futurs besoins et les formaliser
- Préparer l'argumentaire

Exercice d'application : rédaction d'un argumentaire en vue d'un programme de fidélisation

2ÈME JOURNÉE : CONSTRUIRE UN PLAN D'ACTIONS DE FIDÉLISATION

OPTIMISER LA RELATION AVEC SES CLIENTS

- Développer une relation personnalisée avec le client
- Saisir la loi Hamon comme une opportunité
- Traiter immédiatement les demandes de résiliation
- Reconquérir des contrats ou des clients perdus
- FORMATION PORTEFEUILLE MRH / AUTO
- Mesurer la fidélisation et faire un reporting

Exercice d'application : élaboration d'une grille d'analyse pour mesurer la satisfaction des clients

DÉFINIR UNE POLITIQUE DE SUIVI

- Réaliser le suivi des contrats et de son portefeuille clients
- Adapter les garanties et les contrats à l'évolution des besoins du client
- Programmer des relances téléphoniques pour vendre
- Organiser des rendez-vous téléphoniques ou en agence



**97 rue Sauveur Tobelem
13007 Marseille**

Téléphone : 09 72 63 83 89

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



VENUS CONSULTING

