

TRANSFORMER LA GESTION DES SINISTRES EN OPPORTUNITÉ COMMERCIALE



OBJECTIFS VISÉS

- Comprendre l'importance d'une gestion performante des sinistres.
- Identifier les besoins globaux des clients à travers l'expérience sinistre.
- Appliquer des techniques de vente et de fidélisation adaptées.
- Capitaliser sur le moment clé du sinistre pour développer la relation client.

PUBLIC

Collaborateurs en contact avec la clientèle, particulièrement lors de la gestion des sinistres.

PRÉREQUIS

Notions fondamentales en gestion de sinistres.

COMPÉTENCES ACQUISES

Transformer la gestion des sinistres en opportunité de fidélisation et de vente tout en améliorant la satisfaction client.

FORMATEURS

Cette formation est animée par un formateur expert de Venus Consulting.

TARIF :

A partir de 1400 € HT

MODALITÉ D'ACCÈS : Les inscriptions se font par mail à conseiller@venusconsulting.fr ou en ligne sur notre site. Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance. Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

Pour les personnes en situation de handicap souhaitant réaliser une formation en e-learning : Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap (conseiller@venusconsulting.fr) afin de déterminer les formations accessibles.

PROGRAMME

1. OPTIMISER LA GESTION DES SINISTRES POUR UNE RELATION CLIENT RENFORCÉE

- Définir les caractéristiques d'un sinistre bien réglé.
- Créer une expérience client positive :
 - Le sinistre comme moment décisif de la relation client.
 - Diagnostic de couverture post-sinistre.
 - Adaptation et mise à jour des contrats en fonction des besoins.
- Capitaliser sur l'expérience sinistre :
 - Transformer une situation difficile en opportunité de fidélisation.
 - Renforcer la confiance et la satisfaction du client.

2. DIAGNOSTIC DES BESOINS ET OPPORTUNITÉS COMMERCIALES

- Techniques d'analyse client :
 - Identifier les attentes et les besoins spécifiques.
 - Préparer des argumentaires adaptés au profil du client.
 - Anticiper et répondre efficacement aux objections.
- Mise en pratique :
 - Simulations d'entretien et d'argumentation.
 - Adaptation du discours commercial en fonction des retours clients.

3. VENTE ADDITIONNELLE ET SUIVI DES ACTIONS

- Identifier les opportunités de vente suite à un sinistre.
- Mise en place d'un plan d'action :
 - Élaboration d'un plan de relance structuré.
 - Suivi des actions commerciales pour assurer la satisfaction et l'engagement du client.
- Exploiter les retours clients :
 - Transformer les retours en recommandations pour améliorer les produits et services.

4. FIDÉLISATION ET STRATÉGIE DE LONG TERME

- Créer une relation client durable :
 - Intégrer les sinistres dans une stratégie globale de fidélisation.
 - Renforcer la proximité avec des actions de suivi personnalisé.
- Communiquer sur la qualité de la prise en charge pour générer des recommandations positives.

PERSONNALISATION DE LA FORMATION

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM... - Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin de formation - Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation

