



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

PERFECTIONNEMENT

Ref. : 8992333

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1600
€ HT

DÉFENDRE SON PORTEFEUILLE CLIENTS

Construire un plan d'actions de fidélisation

La tacite reconduction des contrats d'assurance permettait jusqu'à présent 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.

OBJECTIFS

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

EVALUATION

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

POUR QUI ?

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

PRÉREQUIS

Avoir une première expérience de la relation client

COMPÉTENCES ACQUISES

Mettre en place des actions de communication ciblées auprès de vos clients afin de réduire le taux de résiliation

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

E-quiz amont
Présentiel
E-quiz aval

PROGRAMME

Défendre son portefeuille clients
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

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
- 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

Exercice d'application : rédaction d'un script type de prise de rendez-vous téléphoniques

Vidéo : Quelles attitudes adopter face à un client mécontent ?

INTERVENANTS

Paul Vincent QUILICHINI

Consultant en assurances

