

Certificat Gestion de la Relation Client

RS3075 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41036
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

INSTITUT DE FORMATION DE LA PROFESSION DE L'ASSURANCE · SIRET : 78420275600135

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Certifier les compétences des professionnels du secteur de l'assurance, principalement de la distribution par rapport au développement commercial et de la gestion des contrats ou prestations, en gestion de la relation client.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Maîtriser les méthodes et techniques de négociation, soit de manière proactive, soit dans le cadre d'un rebond commercial, dans le respect des procédures de l'entreprise. Adopter des comportements et une organisation de travail, orientés "service client".

2. Rechercher la satisfaction client.

3. Négocier avec des prospects, clients, tiers parties prenantes, intermédiaires, experts, partenaires professionnel, dans le respect des stratégies de conquête et de fidélisation de l'entreprise.

1.

Maîtriser les méthodes et techniques de négociation, soit de manière proactive, soit dans le cadre d'un rebond commercial, dans le respect des procédures de l'entreprise :

- Choisir des canaux de communication adaptés, y compris les canaux digitaux.
- Communiquer, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.

2. Rechercher la satisfaction du client :

- Exploiter des informations recueillies et élaborer une réponse adaptée, lors d'une vente ou de la gestion d'un sinistre.

- Synthétiser de l'offre de produits et de services.

- Orienter vers la personne ou le service compétent.

- Conquérir, fidéliser, ou conseiller.

- Traiter les objections et formuler des réponses claires.

- Créer les conditions favorables à une vente ou à une solution d'offre additionnelle ou transactionnelle.

- Prendre des décisions et les communiquer.

3. Négocier dans le respect des stratégies de conquête et de fidélisation de l'entreprise :

- Conduire des entretiens avec des prospects, clients, assurés, victimes, bénéficiaires, ou leurs représentants (intermédiaires, experts, partenaires ou autres professionnels).

- Gérer les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...

- Gérer la relation au temps et prioriser.

- Sélectionner des arguments pertinents et construire un argumentaire.

- Suivre un scénario d'entretien.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun prérequis

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.ifpass.fr/>

Contact : informations@ifpass.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3075/>