

Maitriser les techniques de vente en assurance

RS3324 · RS · Publiée

L'essentiel

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

Certificateur(s)

ASSURANCE FORMATION AUDIT ACCOMPAGNEMENT · SIRET : 44449588100021

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les objectifs de la certification sont de :

- Améliorer ses contacts téléphoniques avec la clientèle
- Connaître les règles pour approcher le client par téléphone
- Maîtriser les phases de règlement d'un litige par téléphone
- Acquérir une méthode simple et rigoureuse de négociation commerciale en face à face avec le client
- Comprendre les enjeux et les objectifs de son interlocuteur
- S'approprier la méthodologie pour sélectionner les clients à potentiel
- Avoir une vision « client » et non « produit »
- Savoir adapter son argumentaire au couple client/produit
- Déceler les signes de l'agressivité
- Comprendre les raisons de l'incivilité
- Être en capacité de désamorcer les situations conflictuelles
- S'approprier les bonnes pratiques pour réactiver des clients en sommeil
- Adopter une méthode efficace pour lutter contre les résiliations
- Être capable de pratiquer la recommandation en entretien client

COMPÉTENCES ATTESTÉES

La certification est constituée des axes suivants :

Axe 1. Maitriser la communication par téléphone pour être percutant avec ses prospects et clients

Axe 2. Vendre des assurances auprès d'interlocuteurs

Axe 3. Développer et valoriser un portefeuille de clientèle

Axe 4. Désamorcer les situations conflictuelles

Axe 5. Réactiver un réseau de clients inactifs

Axe 6. Agir face aux risques de résiliation

Axe 7. Pratiquer les techniques de recommandation lors d'un entretien client

Les compétences évaluées sont les suivantes :

1. Maitriser la communication par téléphone pour être percutant avec ses prospects et clients
2. Vendre des assurances auprès d'interlocuteurs
3. Développer et valoriser un portefeuille de clientèle
4. Désamorcer les situations conflictuelles
5. Réactiver un réseau de clients inactifs
6. Agir face aux risques de résiliation
7. Pratiquer les techniques de recommandation lors d'un entretien client

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pas de prérequis

Base légale

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

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Liens vers la certification :

www.identitecourtage.com/parcoursFiche.aspx?idParcours=28

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3324/>