

INTITULE DU PROGRAMME :

UV 22 : Maîtriser la charte Qualité Assurance™, élaborer vos engagements de service

OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ★ Mettre en place des outils de prospection Qualité Assurance™
- ★ Elaborer un document d'engagement de service,
- ★ Effectuer des rebonds commerciaux grâce à la charte Qualité de la structure,
- ★ Réaliser des actions commerciales sur les prospects,
- ★ Communiquer avec un outil spécifique,
- ★ Gagner des parts de marché.

PUBLIC VISE :

Tout Professionnel de l'assurance (agent, courtier, collaborateur, conjoint collaborateur).

PREREQUIS :

Aucun prérequis pour ce module de formation. Le stagiaire peut la suivre même en étant très jeune dans le métier de l'assurance.

DUREE :

1 JOUR – 07H00 avec minimum 4 participants
Cette formation est réalisée en présentiel.

INTERVENANTS :

Dorra HAMMAMI : experte en formation depuis 10 ans,
Hussein KHALIL : expert en formation depuis 8 ans,
Haikel KASTALLI : formateur depuis 3 ans.

CONTENU :

PREMIERE JOURNEE

Matin :

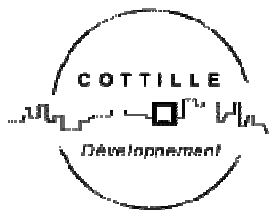
Concevoir des documents supports :

- Comment élaborer un document court, très attractif sur le plan visuel et destiné à présenter vos engagements et principaux résultats ?
- Qu'est-ce qu'une documentation commerciale de votre structure ?
- Comment valoriser vos caractéristiques propres ?
- Comment l'adapter aux exigences de la structure et de votre marché ?
- Les règles à respecter,
- Les contre-exemples.

Après-midi :

Exploiter les documents supports de commercialisation :

- Mettre en œuvre une organisation, des démarches et des outils de positionnement en cohérence avec le projet de commercialisation,
- Comment disposer d'outils de communication spécifiques ?
- Leur usage : intérêts et limites,
- Comment élaborer un pack de documents préétablis à personnaliser pour obtenir un véritable service sur-mesure,
- Les bonnes pratiques à privilégier : production d'exemples et mises en situation,
- Intégrer la satisfaction des clients, la preuve de leur(s) satisfaction(s) et la présentation du service qualité,
- Méthodologie de communication : Questionnaire de satisfaction, enveloppe T, lettre de réclamation,
- Comment consolider votre expertise (prospection, souscription, gestion, traitement des sinistres, suivi, vente additionnelle, etc.) ?



MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT :

- ★ Questions / Réponses,
- ★ Réflexion et exercices en commun,
- ★ Exercices pratiques avec corrigés,
- ★ Nous étudions avec vous la prestation la plus adaptée à vos besoins et à vos clients.

SUIVI ET EVALUATION :

- ★ Avant la formation, chaque participant devra exprimer ses attentes afin de valider l'adéquation entre les objectifs individuels et de formation,
- ★ Ces attentes seront reprises lors de l'évaluation de la formation pour relever en tour de table le niveau d'atteinte exprimé par chaque participant ainsi que la satisfaction vis-à-vis du contenu et du déroulement de la formation,
- ★ Chaque participant signera un émargement par jour avec précision des horaires du matin et de l'après-midi,
- ★ Une évaluation des acquis de la formation à chaud sera remplie par chaque participant par le biais de QCM/exercices pratiques,
- ★ Un questionnaire de satisfaction sera complété par chaque participant à la fin de la formation,
- ★ Un questionnaire de satisfaction à froid sera complété par chaque participant environ 6 mois après la formation par rapport à l'utilité de la formation dans son métier au quotidien.

VALIDATION :

A la fin de la formation, il sera remis à chaque participant, une attestation de fin de formation. Cette attestation certifie que le participant a bien suivi la dite formation. Elle reprend l'intitulé, les dates ou la période, le nombre d'heures, les objectifs ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.