

# TRAITER LES LITIGES ET LES RÉCLAMATIONS AU TÉLÉPHONE

2 jours

Fiche d'inscription  
sur [www.caritat.fr](http://www.caritat.fr)

Relation client

## À qui s'adresse cette formation ?

Aux gestionnaires sinistres, chargés de relations clients, conseillers, assistantes commerciales, ... et à toute personne en contact avec la clientèle

## Pour obtenir quoi ?

Maîtriser les techniques et les comportements pour savoir réagir de façon positive pour instaurer la confiance, pratiquer le questionnement utile pour bien comprendre le client, répondre aux objections de façon constructive et transformer le client en allié, rebondir sur une vente supplémentaire.

## Comment ?

La formation est interactive et répartie en thèmes. Chaque thème combine des apports théoriques (40%) comprenant des exemples concrets du terrain, et des exercices et jeux de rôle (60%). Quand que le thème est maîtrisé, les participants abordent le thème suivant. L'action peut être renforcée par un **coaching** individuel sur le terrain.

## Quels sont les pré-requis ?

Aucun

## Qui anime cette formation ?

Joseph ESKENAZY, consultant, formateur et coach, dans les domaines suivants : vente, communication, marketing, management opérationnel, formation de formateurs. Il possède une expérience particulière dans le monde des assurances.



## Qu'allez-vous apprendre ?

### Première étape : Savoir instaurer la confiance dès les premiers mots

- Avoir un état d'esprit et une attitude positifs
- Savoir reformuler
- Pratiquer l'écoute active et la demande de feed-back pour comprendre l'interlocuteur
- Exercice : travailler sur des cas précis en jeu de rôles

### Maîtriser les questions pertinentes

- Les types de questions
- Quand et comment les poser ?
- Savoir gérer la réponse
- Exercice en binômes

### Pratiquer l'assertivité

- Connaître les 4 types de comportement
- L'expression de l'assertivité
- Faire votre autodiagnostic avec le test d'assertivité
- Exercice : savoir classer les types de comportements selon les discussions téléphoniques

### Projections d'échec

- Connaître les différentes projections
- Trouver vos propres projections
- Exercice : savoir les éliminer

### Traiter les objections et répondre avec une attitude positive

- Définir et classer les objections
- Savoir comment répondre
- Recenser les objections du terrain
- Exercice : connaître les solutions les mieux adaptées à chaque objection

### Dernière étape : Rebondir sur une nouvelle vente

- Annoncer le « rebond » par une question
- Dramatiser / éveiller la curiosité
- Savoir impacter avec son message
- Repérer les « feux verts »
- Présenter le prix
- Obtenir un engagement du client
- Savoir en faire un allié
- Exercice en binômes : préparer l'impact de son rebond
- Jeu de rôle : travailler sur un appel complet. Maîtriser le processus dans sa totalité pour passer de l'agressivité vers une nouvelle vente

## La formation en pratique...

### Quand et où ?

#### Dates en cours de programmation

9 h - 12 h 30 et 14 h - 17 h 30  
Lieu à préciser (Paris centre)

### Combien ça coûte ?

1 290 € HT + TVA 19,60%, soit 1 542,84 € TTC.  
Les frais de participation couvrent les deux journées de formation, la documentation complète, les deux déjeuners et les pauses café.

### Où vous loger ?

Si vous venez de province ou de l'étranger, pour toute réservation d'hôtel, contactez notre partenaire :  
Elysées West Hôtel - 01 47 75 92 90 - [www.ewh.com](http://www.ewh.com).  
Demandez le tarif Caritat

Contact :  
01 44 51 04 04

## Qu'en disent les stagiaires ?

« Bonne formation. Les connaissances du formateur ont été importantes pour comprendre les impératifs de tous les jours des agents généraux. »

*J.M., inspecteur IARD, GAN Assurances*

« J'ai particulièrement apprécié la qualité de la formation et la sympathie du formateur. 2 journées efficaces. »

*H.G., collaboratrice d'agence, GROUPAMA Banque*

« Formation très appréciée, sans stress, mais avec efficacité. »

*V.B., conseillère plateforme téléphonique, STALLERGÈNES*