

COMMUNICATION COMMERCIALE POUR TECHNICIEN DE L'ASSURANCE



2 jours + 2 jours

Fiche d'inscription
sur www.caritat.fr

Les « croisés »

À qui s'adresse cette formation ?

Aux actuaires, juristes, ... et à tout technicien en contact avec la clientèle, seul ou en accompagnement d'un commercial.

Pour obtenir quoi ?

Compléter sa compétence technique par une compétence commerciale : véhiculer une image orientée vers la satisfaction client, maîtriser les étapes clés de la vente, faire équipe avec les services commerciaux.

Comment ?

On privilégie l'échange de savoir faire et le partage des meilleures pratiques. Les stagiaires sont acteurs à 70 % du temps par les sketches, la vidéo, les jeux de rôle, les exercices collectifs et individuels.

Quels sont les pré-requis ?

Aucun.

Qui anime cette formation ?

Fabrice CASTIER, consultant commercial depuis 15 ans, après avoir passé 8 années dans un groupe de premier plan puis en PME. Spécialiste de la vente conseil et du marketing, il excelle dans la conquête de clientèle en "Business to Business".



Qu'allez-vous apprendre ?

Avoir l'état d'esprit du vendeur gagnant

- Écouter, voir et penser "solution"
- Privilégier l'autre et personnaliser
- Communiquer pour être compris
- Comprendre les règles du jeu de "la vente"...

Maîtriser l'entretien de vente

- Préparer ses visites
- Alternier empathie et enthousiasme
- Impulser le rythme de la vente
- Utiliser la force du silence

Écouter pour bien conseiller

- Comprendre besoin et motivation d'achat
- Reformuler pour tout valider
- Proposer et argumenter "dans le mille"
- Utiliser les preuves qui font "mouche"

Traiter les objections et les réclamations

- Accueillir sereinement les critiques et objections
- Écouter les réclamations jusqu'au bout
- Accuser réception par le "reçu 5 / 5"
- Traiter positivement l'objection du client

Présenter son prix et conclure

- Traiter l'objection "c'est trop cher"
- Repérer les "feux verts"
- Enchaîner l'annonce du prix et la conclusion
- Obtenir un engagement du client

La visite à deux, avec le commercial

- Se définir objectifs et rôles
- Être à l'écoute de son partenaire
- Privilégier le recul et l'écoute
- Apporter sa valeur ajoutée

Le suivi des affaires

- Comparer le résultat à l'objectif de visite
- Reformuler pour construire la suite
- Tenir ses promesses et les délais
- Transformer le client en référence active

Contact :
01 44 51 04 04

La formation en pratique...

Quand et où ?

3 et 4 juin et 1^{er} et 2 juillet 2010

9 h - 12 h 30 et 14 h - 17 h 30

Lieu à préciser (Paris centre)

Combien ça coûte ?

2 190 € HT + TVA 19,60%, soit 2 619,24 € TTC.

Les frais de participation couvrent les quatre journées de formation, la documentation complète, les quatre 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. Demandez le tarif Caritat

Qu'en disent les stagiaires ?

« Un formateur très convaincant pour vendre l'idée de la vente conseil orientée vers la relation client à long terme. Encore merci et bravo. »

A. L., juriste

« Merci pour les réponses sur le traitement des réclamations et les suggestions de comportement face aux clients difficiles au téléphone... »

N. F., assistante commerciale, AXA assurance

« La vente forcée n'a aucun avenir, vive la vente conseil..., merci à toi. »

R. D., inspecteur commercial, AGF