

## **Développer sa posture commerciale sur le marché individuel**

### **Durée :**

- 24h30.

### **Pour qui :**

- Cette formation est destinée à toute personne ayant une fonction commerciale sur le marché individuel en assurance.

### **Modalités pédagogiques :**

- Présentiel ou visioconférence.

### **Description :**

- Cette formation permet de transmettre les clefs pour travailler la posture commerciale nécessaire malgré de bonnes compétences techniques.

### **Objectifs :**

- Développer sa pratique de la découverte client ;
- Perfectionner sa compréhension et sa formalisation des besoins du client ;
- Activer les leviers commerciaux pour développer son taux de transformation ;
- Etre capable d'analyser son activité pour optimiser son temps.

### **Contenu :**

#### **Les spécificités de relation client en assurance**

- Un schéma de communication adapté.
- Les exigences d'une bonne communication (les bases de la communication).
- La communication par téléphone.
- La communication verbale et non verbale.
- Le Story Telling.

#### **La stratégie d'un entretien conseil vente**

- Identifier les moments clés lors d'un entretien (face à face).
- L'importance de la prise de contact (technique AIDA)
- Trouver sa phrase d'accroche.
- Etat des lieux de la situation.
- Fixer des objectifs (prioritaire- secondaire et de repli).

#### **Ecouter pour bien conseiller**

- Pratiquer l'écoute active.
- Distinguer les motivations rationnelles et irrationnelles.
- Mettre en évidence la demande explicite et le besoin implicite (projets, préoccupations...).
- Reformuler la demande et /ou le besoin.

#### **La stratégie de découverte – questionnement**

- La stratégie de découverte (l'entonnoir).
- Les types de questionnement à privilégier.
- Pratiquer le silence avec efficacité.
- L'organisation de sa prise de note.

#### **La reformulation**

- Les techniques de reformulation en fonction des situations.
- Moment privilégié pour détecter des opportunités complémentaires.

### **Argumentaire profilée**

- Adapter son argumentaire en fonction de la typologie des clients.

### **Argumenter de façon ciblée et structurée**

- Cordialité, directivité, simplicité dans l'échange.
- Argumenter de manière synthétique en lien avec les besoins exprimés ou implicites.
- S'approprier la méthode PSB (Priorité, Solution, Bénéfices).
- Développer l'interactivité client pendant la phase d'argumentation + rebond commercial.
- Le RGPD.
- Traiter les objections :
  - Les objections les plus courantes ;
  - Mettre en œuvre la méthode A.I.R (Accueillir/Interroger/Répondre).
- Le traitement de l'objection comme levier d'ouverture sur la suite de l'entretien.

### **Agilité et posture**

- Réorienter l'entretien.
- Méthode DESC.

### **Conclure positivement**

- Présenter le prix : quand et comment parler du prix.
- Formaliser la conclusion de la vente.
- Emporter le "oui" final gagnant-gagnant
- Gérer le refus, porte ouverte et relance.

### **Les dernières étapes**

- Conclusion = reformulation des points clés du RDV, Prise d'engagement / reprogrammation.
- Suivi = respect des engagements.
- Le rebond commercial et la multi-détention.

### **Capitaliser : la recommandation et la prescription**

- Les astuces méthodologiques.
- La posture : oser.

### **Pré requis :**

- Aucun.

### **Profil des participants :**

- Les salariés du monde de l'assurance.

### **Organisation :**

- Un questionnaire sera envoyé en amont de la formation pour connaître les attentes des participants ;
- Un support de formation dématérialisé sera remis post formation ;
- Un quiz de fin de formation sera à compléter par le participant à la fin de la formation pour valider ses acquis ;
- Un questionnaire de satisfaction à chaud sera à compléter par le participant à l'issue de la formation.

### **Méthodes pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre :**

Les formations menées par TRAINER CONCEPT sont avant tout OPERATIONNELLES, plus précisément, il existe un lien étroit entre la formation et les situations professionnelles.

Ceci se concrétise par un PRINCIPE D'ACTION :

- Mettre les stagiaires en situation active : résoudre des problèmes, réagir à des propositions, chercher des solutions, se concerter. Le formateur s'appuie sur le groupe et implique les participants au maximum afin de rester au plus près de leurs préoccupations et de créer une dynamique positive ;
- S'axer sur le vécu et l'expérience concrète des personnes. Ceci permet de les valoriser et les inciter à l'action positive ;
- Adapter les méthodes pédagogiques aux profils et niveaux ;
- Réalisation de mises en situations concrètes ;
- Exposés interactifs ;
- Alternance d'exposés théoriques, d'études de cas pratiques, de jeux de rôles, de travaux en groupe, permet de les préparer à l'exercice quotidien de leur fonction.

### **Profil de l'intervenant :**

- Le formateur est choisi pour son expertise et sa compétence pédagogique.

### **Mode de validation :**

- A la fin de la formation, un quiz de validation sera réalisé pour valider les connaissances des stagiaires. La correction de ce test se fera en salle avant la clôture de la formation ;
- Une attestation sera remise après la formation pour chaque participant.

### **Aptitudes et compétences visées / attestées :**

- Comprendre les éléments de déclenchement d'un conflit ;
- Savoir exprimer un désaccord dans le respect mutuel.

### **Accessibilité :**

- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap.
- N'hésitez pas à nous contacter par téléphone au 05 61 59 02 71 ou par mail à l'adresse [contact@trainerconcept.fr](mailto:contact@trainerconcept.fr)

### **Délai d'accès :**

- Nous consulter.

### **Tarif :**

- Nous consulter.