

QPV ASSUPIC - RELATION CLIENT & ASSURANCE		JOURS	HEURES
Module 1	Communication inter-personnelle	5	35
Jour 1	Les filtres et processus mentaux à l'œuvre dans la relation inter-subjective		
Jour 2	Les différentes manières de trier l'information, les inférences et le méta-modèle		
Jour 3	Inclusion : signaux de reconnaissance positifs. Les 3 peurs de l'humain (W. Schutz) Inclusion Contrôle Ouverture		
Jour 4	Spécificités de la communication par téléphone		
Jour 5	Spécificités de la communication en face à face		
Module 2	Emission et réception d'appels : les fondamentaux et le recouvrement	10	70
Jour 1	Le langage positif en émission et réception d'appel // La synchronisation verbale		
Jour 2	La structure d'un appel en réception d'appel (questionnement, reformulation, réponse, validation de la compréhension, prise de congé)		
Jour 3	La prospection et la prise de rendez-vous		
Jour 4	Suite + vente : questionnement / argu BAC / Objection		
Jour 5	Vente : rebond commercial, valorisation du prix		
Jour 6	Réception d'appels et mises en situation		
Jour 7	La chaîne du risque client : la prévention, l'administration client, le recouvrement et le contentieux		
Jour 8	Déroulé d'un appel téléphonique recouvrement : les 4 'C' : contact, comprendre, convaincre, conclure.		
Jour 9	Gestion des litiges : litige fondé ou non, techniques pour éviter et gérer les conflits		
Jour 10	Les Boosters de vente		
Module 3	Savoir présenter un produit / une offre / un service	8	56
Jour 1	Comprendre et définir son produit/offre/service		
Jour 2	Présenter succinctement son produit/offre/service et détailler les termes, conditions, spécificités		
Jour 3	Rebondir sur les insatisfactions		
Jour 4	Traiter les objections et attitudes		
Jour 5	Convaincre son prospect/client		
Jour 6	Valoriser un service		
Jour 7	Présenter des produits et des services en ligne		
Jour 8	Entraînement à la présentation d'un produit / un service / une offre		
Module 4	Préparer son plan de développement commercial (analyse marché cible)	3	21
Jour 1	Qu'est-ce qu'un plan commercial ?		
Jour 2	Analyser sa cible, son marché ? Où prospecter, avec quelle approche ?		
Jour 3	Comment accrocher le prospect ? Les réflexes à adopter pour rester actif		
Module 5	Effectuer de la prospection à distance (prospect chaud / prospect froid)	5	35
Jour 1	Les différents profils de prospects		
Jour 2	Capter l'intérêt d'un prospect		
Jour 3	Capter l'attention par téléphone : la préparation		
Jour 4	Capter l'attention par téléphone : la mise en œuvre		
Jour 5	Entraînement à la prospection à distance		
Module 6	Environnement et réglementation de l'assurance de personnes et IARD	6	42
Jour 1	Environnement de l'assurance en général		
Jour 2	Environnement et réglementation de l'assurance santé individuelle et collective + découverte produits		
Jour 3	Environnement et réglementation de l'assurance prévoyance individuelle + découverte produits		
Jour 4	Environnement et réglementation de l'assurance de prêt + découverte produits		
Jour 5	Environnement et réglementation de l'assurance auto + découverte produits		
Jour 6	Environnement et réglementation de l'assurance habitation + découverte produits		
Module 7	Mener un entretien commercial (physique et à distance par téléphone, Visioconférence, Chat)	13	91
Jour 1	Terminologie commerciale		
Jour 2	Préparer son entretien (QQOQP)		
Jour 3	Introduire l'entretien et réaliser la phase de découverte		
Jour 4	Traiter le "non" catégorique		
Jour 5	Identifier le moment propice pour une vente		
Jour 6	Relancer un prospect		
Jour 7	Conclure la vente		
Jour 8	Téléphone : réaliser un entretien complet par téléphone		
Jour 9	Téléphone : entraînement à l'entretien commercial par téléphone		
Jour 10	Visioconférence : adapter son discours, sa posture, ses outils		
Jour 11	Visioconférence : entraînement à l'entretien commercial en visioconférence		
Jour 12	Chat : adapter son discours, sa posture, ses outils		
Jour 13	Chat : entraînement à l'entretien commercial en chat		
Module 8	Etablir un devis / une offre commerciale	5	35
Jour 1	Qu'est-ce qu'une proposition commerciale - un devis ?		
Jour 2	Rédiger la proposition		
Jour 3	Maîtriser la rentabilité de sa proposition commerciale		
Jour 4	Créer les outils de calcul de rentabilité		
Jour 5	Adresser et présenter son devis/offre commerciale		
Module 9	Relancer, suivre et fidéliser ses clients	7	49
Jour 1	Fidéliser et multiéquilibrer un client		
Jour 2	Les stratégies de fidélisation		
Jour 3	Vente additionnelle (cross selling/up-selling et down-selling)		
Jour 4	Les stratégies pour optimiser les ventes		
Jour 5	Les différentes situations de relance client (fidélisation)		
Jour 6	Les différentes situations de relance client (recouvrement)		
Jour 7	Les différentes situations de relance client (enquête de satisfaction)		
Module 10	Remise à niveau Français à usage professionnel	5	35
Jour 1	Réviser les fondamentaux en grammaire, conjugaison et orthographe		
Jour 2	Développer des compétences de rédaction et enrichir son vocabulaire		
Jour 3	L'écrit professionnel (le contexte, l'interlocuteur et l'objectif) et les formules de politesse		
Jour 4	L'écrit professionnel (les différents écrits : courriers, e-mails, rapports, notes, comptes-rendus)		
Jour 5	La gestion des écrits de réclamation		
Module 11	Remise à niveau Mathématiques à usage professionnel	4	28
Jour 1	Les règles de base du calcul professionnel		
Jour 2	Entraînement aux calculs de base et pourcentages		
Jour 3	Entraînement aux cas complexes (données multiples)		
Jour 4	Entraînement aux cas complexes (données multiples)		
Module 12	Remise à niveau Bureautique / Informatique à usage professionnel	7	49
Jour 1	Environnement du PC sous Windows - Word bases (icônes, mise en page de base)		
Jour 2	Word module 2 (mise en page avancée, publipostage)		
Jour 3	Excel bases (termes techniques, mise en page de base, formules de base)		
Jour 4	Excel module 2 (formules courantes)		
Jour 5	Excel avancé (transcrire une problématique en dossier Excel) - Outlook (mails, agenda, outils pratiques)		
Jour 6	Navigation web, recherches efficaces, utilisation d'outils multiples		
Jour 7	Travailler efficacement avec plusieurs logiciels en simultané		
Module 13	TRE / Codes et culture d'entreprise	2	14
Jour 1	Mettre en place une stratégie de recherche d'emploi, élaborer CV/Lettre de motivation		
Jour 2	Construire sa présentation, son sens de la communication et convaincre en entretien de recrutement, codes et culture d'entreprise		
TOTAL		80	560