

Programme de Formation

Gagner en efficacité dans sa relation avec les adhérents

Organisation

Début :

Fin :

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique

Public visé

Cette formation s'adresse principalement aux professionnels travaillant dans le secteur des assurances et des mutuelles, notamment les conseillers et les agents qui interagissent directement avec les adhérents.

Elle est également pertinente pour toute personne souhaitant améliorer ses compétences en communication et en vente, en particulier dans le cadre d'entretiens avec des clients ou des adhérents.

Les participants pourront être issus de différents niveaux d'expérience, des débutants cherchant à acquérir des compétences de base, aux professionnels expérimentés souhaitant perfectionner leurs techniques.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Identifier les besoins et motivations de leurs interlocuteurs.
- Adapter leur communication et leur posture aux différents styles de communication.
- Argumenter efficacement et gérer les objections.
- Conclure la vente et obtenir des recommandations.

Description

1. **Se différencier dès les premiers instants de l'entretien**
 - Prouver sa valeur ajoutée et celle de la mutuelle Just en quelques mots
 - Expliquer le déroulement de l'entretien
2. **S'adapter à son interlocuteur**
 - Identifier le style de communication de son interlocuteur
 - S'adapter et choisir la bonne posture
3. **Découvrir son interlocuteur**
 - Utiliser les bonnes techniques de questionnement pour découvrir les véritables enjeux et les motivations de son interlocuteur
 - Développer ses capacités d'écoute
4. **Argumenter efficacement**
 - Démontrer les bénéfices de son offre
 - Savoir traiter efficacement les éventuelles objections





5. Conclure sa vente

- Oser engager son interlocuteur
- Demander des recommandations



Prérequis

Les participants à cette formation doivent avoir une connaissance de base des principes de vente et de communication.

Il est conseillé d'avoir une expérience préalable dans un rôle de relation client ou de vente, afin de tirer le meilleur parti des techniques avancées abordées durant la formation.

Aucune certification spécifique n'est requise, mais une ouverture d'esprit et une volonté d'apprendre sont essentielles pour s'engager pleinement dans le processus d'apprentissage.



Modalités pédagogiques

- **Apports théoriques** : présentation des concepts clés, modèles et méthodologies par des experts du domaine. Utilisation de supports visuels et d'exemples concrets pour faciliter la compréhension.
- **Échanges et discussions** : sessions interactives permettant aux participants de partager leurs expériences, poser des questions et débattre des enjeux actuels. Animation de tables rondes et de groupes de réflexion pour favoriser l'apprentissage collaboratif.
- **Études de cas** : analyse approfondie de situations réelles ou fictives pertinentes au domaine d'étude. Travail en petits groupes pour développer des solutions et stratégies, suivi de présentations et de feedback constructif.
- **Exercices pratiques** : mise en application des connaissances acquises à travers des simulations, jeux de rôles, et projets concrets. Utilisation d'outils et de technologies spécifiques au domaine pour renforcer les compétences pratiques des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- **Accès à une plateforme de formation numérique** : Plateforme d'accès aux modules de cours, quiz d'auto-évaluation, ressources téléchargeables (PDF, infographies)
- **Études de cas** : Analyses approfondies de situations réelles, scénarios complexes à résoudre en groupe, retours d'expérience d'entreprises, exercices de mise en pratique basés sur des cas concrets
- **Supports numériques** : Présentations multimédias, tableaux blancs virtuels, outils de collaboration en ligne.
- **Discussions et échanges** : Sessions de questions-réponses en direct.



Modalités d'évaluation et de suivi

L'évaluation sera continue avec des questions, discussions, exercices pratiques et études de cas pour vérifier l'application des connaissances. Une synthèse et un feedback en fin de formation mesureront les acquis et la réalisation des objectifs pédagogiques. Un Certificat de Réalisation signé par le Responsable de l'organisme de formation et mentionnant les compétences visées est remis au participant à la fin de la formation. Le contenu de ce document atteste la mise en œuvre du processus d'évaluation.



Informations sur l'admission

Inscriptions : Les pré-inscriptions se font en ligne sur notre site web, via l'extranet Entreprise ou par mail à formation@ugm-opera.fr jusqu'à trois semaines avant le début de la formation en inter.



Pour les demandes en Intra, un délai de prévenance de minimum 6 semaines avant la date de formation souhaitée est requis.

Les places sont attribuées par ordre d'inscription et sous réserve d'un nombre de participants minimum et de dossier administratif complet.

Conditions d'Annulation : Les annulations sont possibles jusqu'à 15 jours avant le début de la formation avec remboursement intégral. Passé ce délai, un pourcentage des frais de formation sera retenu.



Informations sur l'accessibilité

Nos locaux ne sont malheureusement pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Cependant, un soutien personnalisé peut être mis en place pour les participants ayant des besoins spécifiques.

Si vous avez des contraintes particulières liées à une situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter en amont afin que nous puissions, dans la mesure du possible, adapter la formation.

Vous pouvez exprimer vos besoins spécifiques en nous écrivant à l'adresse handicap@ugm-opera.fr