



Formation en vente et communication : SCORE!

Un programme de formation de 15 UFC conçu pour vous permettre d'atteindre votre plein potentiel en tant que courtier en assurance de dommages!



Plan de cours : Programme de formation SCORE!

15



1.1 Caractéristiques:

- ❑ **Titre de l'activité** : Programme de formation SCORE!
- ❑ **Durée** : 15 heures (sur 2 jours ou 4 demi-journées)
- ❑ **UFC** : **15 UFC** dont 10 en Technique d'Assurance et 5 en Développement Professionnel à la ChAD
- ❑ **Nombre maximum de participants** : 10 à 15 préférablement
- ❑ **Clientèle visée** : Courtiers en assurance de dommages.
- ❑ **Matériel didactique** : Tous les participants recevront la présentation Power Point détaillée et complète ainsi que d'autres documents de type « aide-mémoire ». **NOTE** : Des tablettes électroniques sont utilisées lors de la formation par les participants pour compléter les exercices.
- ❑ **Stratégie d'apprentissage** : Le cours est donné de façon participative, parsemé d'exercices d'équipe (3 ou 4 personnes) et de discussions en groupe. Le style « participatif » est très important dans ce genre de session pour profiter pleinement de l'expérience des participants.

1.2 Objectif principal:

- ❑ L'objectif principal de ce programme est de bien adapter son discours de courtier en trois étapes, selon les besoins et inquiétudes exprimés par son client, de sorte à générer de la valeur perçue et garder le client en paix et heureux.

1.3 Objectifs spécifiques:

À la fin de cette formation, le participant sera en mesure de:

- La base : identifier ce que les clients veulent vraiment quand ils achètent quelque chose
- Identifier ce qu'ils veulent ressentir lorsqu'ils achètent quelque-chose
- Faire la différence entre le service à la clientèle et l'expérience-client
- Changer de cible! Viser l'amélioration de la **valeur perçue**
- Identifier trois grands types de clients
- Créer de la valeur perçue au cœur de votre offre en suivant 2 étapes : l'identification des besoins réels et l'évaluation des risques
- Guider son client dans le processus d'achat d'une police d'assurance en trois étapes simples : Le début, le milieu et la fin

- Lister les Points De Différenciation de ses **produits**, ses **compagnies** partenaires et en tant que **courtier** d'assurance, et commencer à les utiliser dès maintenant!
- Identifier ses propres Points De Différenciation pour créer un maximum de valeur aux yeux du client et agrandir la cible visée et s'éloigner du prix.
- Adapter son discours pour faire preuve d'une communication efficace, en évitant le jargon de l'assurance
- Faire preuve d'une écoute active basée sur l'importance de connaître les inquiétudes de son client afin d'y répondre
- Parler du prix correctement (en expliquant la valeur vs. le prix)
- Donner du pouvoir décisionnel à son client en lui présentant des options claires et concises
- Comprendre les besoins exprimés par son client et s'assurer que le client comprenne qu'il y a un besoin
- Répondre aux objections des clients les plus communes
- Fermer la vente à succès en sachant quand conclure
- Effectuer des ventes croisées non-forcées, en posant tout simplement les bonnes questions
- Demander des références à nos clients satisfaits
- Garder notre client heureux et en paix d'esprit...

NOTE : Tout au long de ce programme, les participants créeront des listes détaillées d'avantages et de Points De Différenciation pour leurs différents produits, assureurs et même en tant que bureau de courtage. Toutes ses listes seront ensuite mises au propre par le formateur et redistribuées à tous les participants!



1.4 Connaissances nécessaires

Ce cours s'adresse à toutes les personnes ayant un rôle de vente-conseil ou de service après-vente quelconque à jouer au cœur d'un bureau en assurance de dommages. Une connaissance du monde de l'assurance de dommages est nécessaire pour assister à ce cours.

1.5 Qui est Solutions Gradient?

Les membres fondateurs de Solutions Gradient, Sean Mulcair et Ann Marie Gloutney, sont tous deux courtiers d'assurance de dommages certifiés comptant plus de 40 ans d'expérience dans l'industrie de l'assurance. Stéphane Cantin est un expert en éducation qui travaille dans le domaine de l'assurance depuis 2001.

Solutions Gradient est une firme de stratégie en assurance reconnue qui se concentre particulièrement sur l'optimisation des processus de travail, le coaching de gestionnaires et de courtiers et la planification stratégique. Solutions Gradient travaille exclusivement dans le domaine de l'assurance et possède l'expertise pour aider les courtiers à atteindre leurs objectifs, tout en restant heureux.

