

## SCORE! Les Points De Différenciation

Les assurances sont toutes pareilles!

Voici une expression bien fréquente que l'on entend bien trop souvent dans notre domaine. Les clients savent rarement faire la différence entre un courtier, un agent et un assureur. Pour eux, c'est de l'assurance et ça coûte cher! Comment alors se démarquer à leurs yeux et prouver sa valeur?

La formation **SCORE! Les Points De Différenciation** sert à bien identifier les différentes façons de vous démarquer et de différencier votre offre de celle de vos concurrents.

Plus vos points de différenciation sont uniques et personnalisés selon les besoins de votre client, plus vous créez de la magie... et de la valeur!

***Bon cours!***

---

## Plan de cours : SCORE! Les Points De Différenciation!

### 1.1 Caractéristiques:

---

- ❑ **Titre de l'activité** : SCORE! Les Points De Différenciation
- ❑ **Durée** : 3 heures
- ❑ **UFC**: 3 UFC en Dév. Prof. ChAD
- ❑ **Nombre maximum de participants** : 15 à 30 préférablement
- ❑ **Clientèle visée** : Courtiers et agents en assurance de dommages.
- ❑ **Matériel didactique** : Tous les participants recevront un manuel d'exercices ainsi que d'autres documents de type « aide-mémoire ». Le formateur utilise une présentation Power Point comme support visuel.
- ❑ **Stratégie d'apprentissage** : Le cours est donné de façon magistrale, mais demeure 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:

---

- ❑ 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.

### 1.3 Objectifs spécifiques:

---

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

- Identifier ses Points De Différenciation au niveau du Produit, de la Compagnie et du Courtier/Courtage
- Savoir quand et comment introduire ses PDDs dans une conversation
- Adapter ses PDD aux besoins du client

### 1.4 Connaissances nécessaires

---

Ce cours s'adresse à toutes les personnes ayant un rôle de vente 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 Déroutement du cours

---

- ✓ **Module #1 : Les 2 cibles! Le service à la clientèle vs. L'Expérience-Client!**
  - ❑ Qu'est-ce que les clients veulent vraiment quand ils achètent quelque chose?
  - ❑ Que veulent ressentir les clients lorsqu'ils achètent quelque-chose?
  - ❑ Service à la clientèle vs. Expérience-Client!
  - ❑ Les avantages de déplacer notre attention sur l'expérience client
  - ❑ Définition de la « valeur perçue »
  - ❑ Les types de clients
  - ❑ **Exercice #1** : Qu'est-ce que détermine une bonne expérience-client?
  
- ✓ **Module #2 : Créer de valeur perçue au cœur de notre offre!**
  - ❑ Qu'est-ce que la valeur perçue?
  - ❑ Créer de la valeur pour un produit ou service
  - ❑ Étape #1 : Comprenez ce qui est important pour le client
  - ❑ Étape #2 : Évaluez le risque pour le client
  - ❑ Pourquoi effectuer ces 2 étapes?
  - ❑ **Exercice #2** : Formuler de bonnes questions
  
- ✓ **Module #3 : Nos Points De Différenciation!**
  - ❑ Que sont les Points De Différenciation?
  - ❑ **Exercice #3** : Nos Points De Différenciation
  - ❑ Étape #3 : La Solution!
  - ❑ Comment créer une plus grande cible?
  - ❑ **Exercice #4** - Alignement des besoins du client avec Nos Points de Différenciation
  - ❑ La valeur des 3 boîtes!