

SCORE! L'Expérience-Client

Personnaliser les avantages et générer une meilleure expérience-client

Nous entendons parler continuellement de cette expression « expérience-client », mais d'où vient-elle et pourquoi devrions-nous nous en soucier? Nos clients achètent une quantité impressionnante de toutes sortes de produits et services tels que des meubles, des voitures, des vacances, des conseils juridiques, des services de comptabilité, etc. Les entreprises font tout leur possible pour générer une expérience-client hors-pairs et l'expérience de l'achat d'une police d'assurance sera comparée à celles de ces autres entreprises.

Nous sommes heureux de vous présenter la formation : « SCORE : Comment personnaliser les avantages et générer une meilleure expérience-client ». Ce cours a été créé pour les employeurs autant que les employés afin de fournir des outils, des conseils et des techniques pour comprendre ce qui génère une expérience-client et comment une excellente expérience-client améliore directement vos résultats.

L'objectif principal de ce cours est de fournir un environnement interactif pour comprendre ce qui génère une excellente expérience-client. Les participants apprendront comment développer une expérience-client améliorée en personnalisant les avantages de leur offre aux besoins spécifiques du client.

Il est temps de se démarquer!

Plan de cours : SCORE! L'Expérience-Client!

Personnaliser les avantages et générer une meilleure expérience-client

1.1 Caractéristiques:

- ❑ **Titre de l'activité** : SCORE! L'Expérience-Client : Personnaliser les avantages et augmenter l'expérience-client
- ❑ **Durée** : 3 heures
- ❑ **UFC**: (à venir) 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:

L'objectif principal de ce cours est de fournir un environnement interactif pour comprendre ce qui génère une excellente expérience-client. Les participants apprendront comment développer une expérience-client améliorée en personnalisant les avantages de leur offre aux besoins spécifiques du client.

1.3 Objectifs spécifiques:

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

- Comprendre et utiliser les avantages de générer de la Valeur Perçue lors des conversations avec les clients
- Comment personnaliser les 8 facteurs clés qui affectent l'expérience-client
- Adapter son discours pour créer des moments Wow!

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 Déroulement du cours

❑ **Chapitre #1 - Comprendre et utiliser les avantages de générer de la Valeur Perçue lors des conversations avec les clients**

- ❑ Comment les clients veulent-ils se sentir lorsqu'ils achètent un produit ou service?
- ❑ Quelles sont les différences entre le service à la clientèle et l'expérience-client?
 - L'expérience-client est basée sur ses perceptions et affecte la valeur perçue
 - Le service amène l'expérience
 - Comment générer de la valeur perçue?
 - Les 8 facteurs qui affectent l'expérience-client
- ❑ De quelle manière l'expérience-client affecte la perception du client?
- ❑ Besoins, Désirs et Nécessités
- ❑ Comment créer de la valeur en 3 étapes
- ❑ La Chose, sa Fonction et l'Avantage!
- ❑ Les 3 types de clients

✓ **Chapitre #2 – Les meilleures pratiques pour créer des moments Wow!**

- ❑ Ouvrir les canaux de communication
- ❑ Parlons argent
- ❑ Options Options Options
- ❑ Je suis unique
- ❑ La banque relationnelle
- ❑ le jargon de l'assurance
- ❑ Les avantages vs. les couvertures
- ❑ Les ventes croisées et complémentaires
- ❑ Demander des références

✓ **Chapitre #3 – Gérer le changement**

- ❑ Changement vs. transition
- ❑ Le pourquoi! La raison du changement