

LICENCE PROFESSIONNELLE ASSURANCE, BANQUE, FINANCE : CHARGÉ DE CLIENTÈLE (QUIMPER)

PARCOURS CONSEILLER GESTIONNAIRE DE CLIENTÈLE SUR LE MARCHÉ DES PARTICULIERS EN BANQUE ET ASSURANCE

L3

UE 2 PRATIQUES DE L'ACTIVITÉ BANCAIRE ET D'ASSURANCE

Accueil et vente rapide en multicanal

Présentation

ACCUEIL ET VENTE RAPIDE MULTICANAL 1

Objectifs pédagogiques

Contribuer à la satisfaction des clients en mettant en œuvre un accueil de qualité, notamment en cas d'affluence au sein de l'agence

Traiter efficacement les réclamations et faire face à l'agressivité d'un client

Adopter un comportement adéquat en matière de commercialisation de produits ou de Services.

Principaux thèmes abordés

MIEUX ACCUEILLIR NOS CLIENTS

- > Comment orienter nos clients
- > Comment les persuader
- > Lois et canaux de communication
- > La prise de contact et le service adéquat au client
- > Les 5 points clés pour l'accueil d'un client
- > Communiquer en assertivité
- > Reformuler et traiter une objection
- > Gérer l'espace et gérer un conflit à l'accueil

METHODES ET TECHNIQUES DE VENTE A L'ACCUEIL

- > Préparation de la vente à l'accueil (matérielle, cognitive et intellectuelle)
- > La méthode APAC (accroche, proposition, argumentation et conclusion)
- > La « vente » du prix
- > Que faire après la vente ?
- > Plan d'actions : citez 3 points à mettre en œuvre rapidement et concrètement

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- contribuer à la satisfaction des clients en mettant en œuvre un accueil de qualité, notamment en cas d'affluence au sein de l'agence
- traiter efficacement les réclamations et faire face à l'agressivité d'un client
- adopter un comportement adéquat en matière de commercialisation de produits ou de services

ACCUEIL ET VENTE RAPIDE MULTICANAL 2

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser logique et techniques de réception et d'émission d'appels
- Passer d'un traitement technique à un traitement relationnel de vos appels
- Faire du téléphone un avantage concurrentiel
- Construire votre propre boîte à outils pour optimiser vos appels

Principaux thèmes abordés

- Pourquoi professionnaliser mes appels
- Règles d'or d'une communication téléphonique efficace
- Les fondamentaux de la communication
- Les composantes de la communication
- Les niveaux de discours et d'information
- Les attitudes gagnantes au téléphone
- L'assertivité et l'empathie
- Techniques pour optimiser la conduite du dialogue

Ma boîte à outils personnalisée

- > Trame de la réception d'appel
- > Prospecter par téléphone (plan de prospection, estimation, évaluation)
- > Caractéristiques d'une communication téléphonique (préparations)
- > Les étapes d'un appel sortant (contact, découverte, objection, questionnement, conclusion)
- > Le « pitch »
- > Que faire des informations collectées ?
- > Les relances téléphoniques

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Situer l'évolution des rapports commerciaux et la place du téléphone face aux nouvelles exigences de la clientèle ;
- Comprendre la démarche commerciale de l'entreprise et la place qu'elle donne au téléphone ;
- Mettre en œuvre une démarche commerciale personnelle en s'appuyant sur le téléphone.

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	120	1.75	