

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

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

### UE 2 PRATIQUES DE L'ACTIVITE BANCAIRE

## 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 téléphones

## 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.