



TECHNIQUES DE VENTE ET CONSEIL COMMERCIAL EN ASSURANCE



PUBLIC

Courtiers en assurance, agents généraux, collaborateurs (conseillers clientèle, chargés de relation client), prévoyance, vie, entreprises).

MODALITÉS

- 4 modules de 4H
- Distanciel
- Présentiel
- Visio
- Inter ou Intra
- livret de stage

PRÉ-REQUIS

Expérience minimale en assurance ou en relation client

INFOS PRATIQUES

- Hotline
- Assistance Adm.

OBJECTIFS

Maîtriser une démarche de vente-conseil centrée client, conforme au devoir de conseil (art. L.520-1 Code des assurances) et à la DDA.

Développer des compétences pratiques pour augmenter le taux de transformation, fidéliser et développer le portefeuille tout en respectant l'éthique et la conformité.

Atteindre un niveau opérationnel mesurable en fin de formation via évaluations pratiques

04 58 28 03 25

www.adorea.org

71 avenue Francois Cuzin - 83000 Toulon
Siret: 991133471 / N°NDA:11755852275 / N°ADELI:759323959
/N°IPRP:IDF/2019/65132837

Les fondamentaux de la vente-conseil en assurance (4 heures)

Objectifs pédagogiques :

Identifier les spécificités de la vente en assurance et adopter un positionnement de « conseiller expert » plutôt que de vendeur.
Maîtriser les étapes du cycle de vente et les leviers psychologiques du client en assurance.

Appliquer les principes de la relation de confiance et du devoir d'information.

Programme détaillé (4 h – pauses incluses) :

0 h 30 : Accueil, présentation des objectifs et tour de table des attentes (positionnement à l'entrée).

1 h : Le marché de l'assurance et le rôle du courtier/agent : évolution du client (exigences, digitalisation), différence vente produit / vente-conseil, cadre réglementaire (DDA, devoir de conseil).

1 h : Psychologie du client et cycle de vente : les 7 étapes clés adaptées à l'assurance, mapping des motivations (sécurité, économie, sérénité).

0 h 45 : Mise en situation – Analyse de cas réels (perte de client suite à une approche produit-centrée).

0 h 30 : Synthèse, plan d'action individuel et évaluation.

Méthodes pédagogiques : Exposé interactif, quiz digital , étude de cas, échanges d'expériences.

Supports : Support PowerPoint, fiches mémo « Cycle de vente assurance », vidéos courtes (.

Évaluation : Questionnaire d'auto-positionnement en début/fin + quiz de 10 questions (taux de réussite attendu ≥ 80 %).



Analyse des besoins et recueil d'informations client (4 heures)

Objectifs pédagogiques :

Maîtriser les techniques d'écoute active et de questionnement pour réaliser un diagnostic complet des besoins.

Appliquer le devoir de conseil dans le recueil d'informations (recommandation 2024-R-03 ACPR).

Construire une cartographie des besoins personnalisée (particuliers et entreprises).

Programme détaillé (4 h) :

0 h 30 : Retour sur module 1 et réactivation des acquis.

1 h : Le devoir de conseil en pratique : obligations légales, niveaux d'information selon le profil client (profane / averti), recueil des éléments nécessaires (situation personnelle, risques, budget, attentes).

1 h : Techniques d'entretien : écoute active (reformulation, silence), questionnement SPIN (Situation, Problème, Implication, Need-payoff), outils de diagnostic (grille besoins auto/MRH/santé/entreprise).

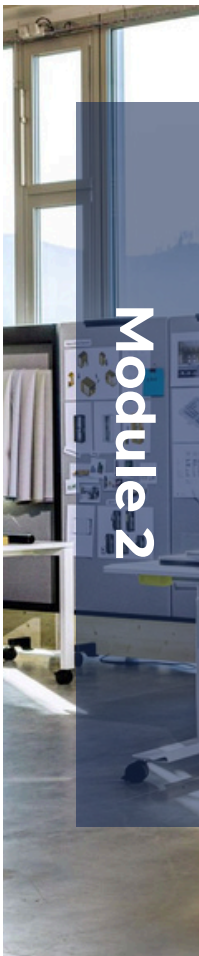
0 h 45 : Atelier pratique – Mise en situation en binôme (entretien de découverte sur 2 cas : particulier et professionnel).

0 h 30 : Débrief collectif, synthèse et plan d'action.

Méthodes pédagogiques : Démonstration, jeux de rôle filmés (option), ateliers en sous-groupes, feedback constructif.

Supports : Grilles d'analyse des besoins (à emporter), vidéos d'entretiens modèles, checklist devoir de conseil.

Évaluation : Grille d'observation des mises en situation (critères : exhaustivité, pertinence, conformité) + questionnaire d'auto-évaluation des compétences acquises.



Présentation des solutions et gestion des objections (4 heures)

Objectifs pédagogiques :

Construire un argumentaire bénéfice-client adapté et personnalisé.
Maîtriser les techniques de présentation des garanties et des tarifs.
Gérer efficacement les objections courantes en assurance.

Programme détaillé (4 h) :

0 h 30 : Retour sur module 2 et partage des réussites terrain.

1 h : De la découverte à la proposition : méthode CAB (Caractéristiques → Avantages → Bénéfices), personnalisation selon le diagnostic, présentation comparative multi-devis (courtier) ou mandataire.

1 h : Les objections en assurance : typologie (prix, couverture insuffisante, concurrence, inertie), techniques de traitement (écoute, reformulation, preuve, contre-argumentation).

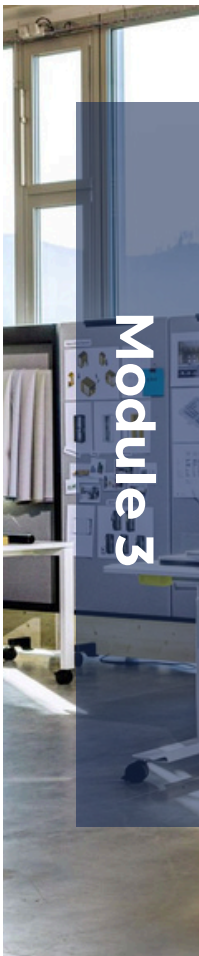
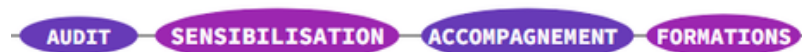
0 h 45 : Atelier – Jeux de rôle « présentation + objections » (cas auto, MRH, RC pro, santé).

0 h 30 : Débrief, bonnes pratiques et outils digitaux d'aide à la présentation.

Méthodes pédagogiques : Démonstrations filmées, jeux de rôle avec rotation des rôles, feedback peer-to-peer.

Supports : Modèles d'argumentaires (3 familles de produits), fiches « 10 objections les plus fréquentes et réponses », outils de simulation tarifaire.

Évaluation : Grille d'auto-évaluation des argumentaires + évaluation par les pairs sur les jeux de rôle (barème sur 20).





Clôture de vente, fidélisation et développement commercial (4 heures)

Objectifs pédagogiques :

Maîtriser les techniques de closing et de conclusion éthique.
Mettre en place un suivi post-vente performant pour fidéliser et développer le portefeuille.
Mesurer sa performance commerciale et définir un plan d'action individuel.

Programme détaillé (4 h) :

0 h 30 : Retour sur module 3 et synthèse du parcours.
1 h : Techniques de closing : les 5 méthodes adaptées à l'assurance (alternative, assumptive, urgence, synthèse bénéfiques, accord progressif), closing éthique et respect du devoir de conseil.
1 h : Fidélisation et cross-selling/up-selling : plan de contact client, revue annuelle, détection de nouveaux besoins, outils de suivi (CRM).
0 h 45 : Atelier final – Simulation complète d'un entretien (découverte → closing → plan de fidélisation).
0 h 30 : Bilan global, mesure des résultats, plan d'action personnel et évaluation de la formation.

Méthodes pédagogiques : Mise en situation finale intégrative, travail individuel sur plan d'action, feedback formateur.

Supports : Modèle de plan de fidélisation, tableau de bord performance commerciale, attestation de formation.

Évaluation : Simulation finale notée (grille complète sur 100 points), questionnaire de satisfaction et d'atteinte des objectifs (taux cible $\geq 85\%$), remise d'un certificat de compétences.





Conditions générales de vente formation (Formation professionnelle continue)

Objet et champ d'application

Suite à la commande d'une formation le Client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, en particulier ses conditions générales d'achat.

Documents contractuels

A la demande du Client, ADOREA lui fait parvenir en double exemplaire une convention de formation professionnelle continue telle que prévue par la loi. Le client engage ADOREA en lui retournant dans les plus brefs délais un exemplaire signé et portant son cachet commercial. Pour les formations, une facture de la totalité de la prestation est adressée dès la prise de la commande. Une inscription est définitivement validée lorsque le présent document signé sur les 2 pages et un chèque d'acompte de 100% sont reçus par nos services. Le Service Formation ADOREA convient avec le Service Formation du Client des lieux, dates et horaires des sessions de formation. A l'issue de cette formation, une attestation de présence est adressée au Service Formation du Client.

Prix, facturation et règlement

Tous nos prix sont indiqués en Hors taxes. Toute formation commencée est due en totalité. Sauf mention contraire, ils ne comprennent pas les frais de déplacement et de bouche du formateur. L'acceptation de la ADOREA étant conditionnée par le règlement intégral de la facture avant le début de la prestation ou l'accord du financeur, ADOREA se réserve expressément le droit de ne pas délivrer la prestation au client tant que la totalité de la prestation n'aura pas été réglée dans les conditions prévues ci-dessous. Les factures sont payables, sans escompte et à l'ordre de ADOREA à réception de facture avant le début de la prestation. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 8 jours ouvrables, ADOREA se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

Règlement par un OPCO

En cas de règlement de la prestation pris en charge par l'opérateur de compétences (OPCO) dont il dépend, il appartient au Client de – faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer l'acceptation de sa demande; – indiquer explicitement sur la convention et de joindre à ADOREA une copie de l'accord de prise en charge ; – s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de paiement partiel du montant de la formation par l'OPCO, le solde sera facturé au Client. Si ADOREA n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation. Le cas échéant, le remboursement des avoirs par ADOREA est effectué sur demande écrite du Client accompagné d'un relevé d'identité bancaire original. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit. Refus de commande

Dans le cas où un Client s'inscrirait à une formation ADOREA, sans avoir procédé au paiement des formations précédentes, ADOREA pourra refuser d'honorer la commande et lui refuser sa participation à la formation, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Conditions d'annulation et de report de l'action de formation

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit. Pour toute annulation, fût-ce en cas de force majeure : – si une annulation intervient avant le début de la prestation et que l'action de formation est reportée dans un délai de 12 mois à compter de la date de la commande, la totalité du règlement du client sera portée au crédit du Client sous forme d'avoir imputable sur une formation future. Si aucun report n'a été effectué dans ce délai de 12 mois le règlement restera acquis à ADOREA à titre d'indemnité forfaitaire.

– si une annulation intervient pendant la formation, le règlement reste acquis à ADOREA à titre d'indemnité forfaitaire. En cas de subrogation, le Client s'engage à payer les montants non pris en charge par l'OPCO.

Conditions d'annulation et de report d'une séance de formation

Le Client peut annuler une séance de formation dans la mesure où cette annulation survient au moins quatre jours ouvrés avant le jour et l'heure prévus. Toute annulation d'une séance doit être communiquée par e-mail à l'adresse adorearps@gmail.com. La séance peut ensuite être reportée selon le planning du formateur.

Informatique et libertés

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client à ADOREA en application et dans l'exécution des formations pourront être communiquées aux partenaires contractuels ADOREA pour les seuls besoins desdits stages. Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978.

Renonciation

Le fait, pour ADOREA de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Obligation de non sollicitation de personnel

Le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel d'ADOREA ayant participé à l'exécution du contrat, pendant toute la durée de celui-ci et pendant les deux années civiles qui suivront la cessation des relations contractuelles. En cas de non-respect de la présente obligation, le Client devra verser à ADOREA à titre de clause pénale une indemnité égale à douze fois le dernier salaire, charges patronales en sus, du salarié indûment débauché.

Loi applicable

La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre ADOREA et ses Clients.

Attribution de compétence

Tous les litiges auxquels le présent contrat et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au Tribunal de Grande Instance de Toulon.

71 avenue Francois Cuzin - 83000 Toulon

Siret: 991133471 / N°NDA:11755852275 / N°ADELI:759323959 / N°IPRP:IDF/2019/65132837