



Prospection Téléphonique Efficace et Conforme en Assurance Obtenir des rendez-vous qualifiés



PUBLIC

Courtiers en assurance, agents généraux d'assurance, leurs collaborateurs commerciaux, téléprospectionnaires internes ou chargés de développement.

PREREQUIS

Expérience minimale en relation client ou en assurance appréciée. Aucun prérequis réglementaire strict.

NIVEAU

Débutant à intermédiaire en prospection

DURÉE

16 heures
(4 modules x 4 heures)

MODALITÉS

- 4 modules de 4H
- Distanciel
- Présentiel
- Mixte
- Inter ou Intra

INFOS PRATIQUES

- Hotline
- Assistance Adm.

OBJECTIFS

Maîtriser les techniques de prospection téléphonique (phoning) adaptées au secteur de l'assurance (IARD, santé, prévoyance, etc.).
Respecter la réglementation du démarchage téléphonique et les obligations DDA (devoir de conseil, information précontractuelle, consentement).
Augmenter le nombre de rendez-vous qualifiés et de contrats tout en préservant l'image professionnelle et en réduisant le refus.
Développer la confiance et la régularité dans l'action de prospection.

Méthodes pédagogiques : Alternance théorie (20 %) / pratique intensive (80 %) – scripts, role-plays enregistrés, simulations d'appels réels, débriefings collectifs.

Supports : supports participant, modèles de scripts, grilles d'observation, fiches réglementaires.

Évaluations du programme : Évaluation à chaud : À la fin de chaque module et en fin de parcours – Questionnaire sur la satisfaction, la clarté des contenus, l'animation, l'utilité perçue Temps : 10-15 minutes.
Évaluation à froid : 4 à 8 semaines après la formation – Questionnaire envoyé par email (nombre d'appels effectués, taux de RDV obtenus, difficultés rencontrées, progrès constatés). Inclut un plan d'action personnel suivi.

Évaluation des acquis : Quiz réglementaire et commercial + grilles d'observation lors des mises en situation

Attestation : Attestation individuelle de formation et « éligible formation continue DDA ».

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



Module 1 : Fondamentaux de la prospection téléphonique en assurance et préparation

Objectifs pédagogiques :

Comprendre les enjeux et les spécificités de la prospection téléphonique dans le secteur assurance (B2B et B2C).

Préparer efficacement ses campagnes : ciblage, fichier prospects, objectifs quantitatifs et qualitatifs.

Connaître le cadre réglementaire du démarchage téléphonique (Bloctel, consentement, RGPD, DDA).

Contenus principaux :

Pourquoi prospecter par téléphone en assurance aujourd'hui (complément des canaux digitaux).

Différences courtier (mandat client) / agent général (mandat compagnie).

Construction d'un fichier prospects qualifié et segmentation (profils cibles : particuliers, TPE/PME, professions libérales...).

Fixation d'objectifs réalistes (ex. : 150-200 appels/semaine, taux de transformation).

Aspects légaux : interdictions, obligations d'information, traçabilité des appels.

Méthodes : Apports théoriques, analyse de cas sectoriels, exercice de ciblage.

Évaluation : Quiz réglementaire + auto-diagnostic de sa pratique actuelle.

Module 2 : Structurer l'appel et créer l'accroche percutante

Objectifs pédagogiques :

Maîtriser la structure complète d'un appel de prospection (les 7 étapes classiques adaptées assurance).

Concevoir et tester une accroche efficace qui capte l'attention en moins de 20 secondes.

Franchir les barrages (standard, assistant, messagerie).

Contenus principaux :

Structure type d'un appel : présentation – accroche – découverte rapide – proposition de valeur – prise de RDV.

Rédaction d'accroches adaptées aux produits assurance (gain de temps, protection, économies, expertise...).

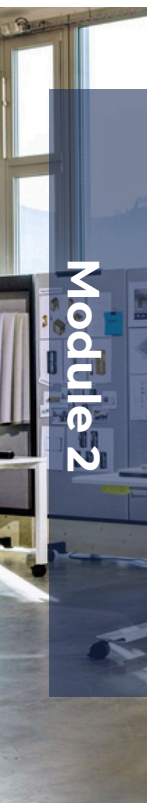
Techniques vocales : sourire vocal, rythme, intonation, énergie.

Gestion des barrages et passage au décisionnaire.

Scripts de base et personnalisation selon le prospect.

Méthodes : Construction collective de scripts + premiers role-plays enregistrés avec débriefing.

Évaluation : Mise en situation filmée/écoutée + grille d'observation.



Module 3 : Découverte des besoins, argumentation et gestion des objections

Objectifs pédagogiques :

Pratiquer l'écoute active et la découverte des besoins en assurance (conforme devoir de conseil DDA).

Argumenter de manière éthique et personnalisée.

Gérer les objections courantes avec calme et professionnalisme.

Contenus principaux :

Questions ouvertes et reformulation pour identifier les besoins (risques, insatisfactions actuelles).

Argumentaire bénéfique (pas produit) adapté aux contextes assurance.

Objections fréquentes (« je suis déjà assuré », « pas le temps », « trop cher », « je vais réfléchir ») et réponses préparées.

Techniques de rebond et de relance positive.

Respect du devoir de conseil dès la prospection (ne pas souscrire sans analyse des besoins).

Méthodes : Role-plays intensifs en binômes ou trios, analyse d'enregistrements, exercices sur objections réelles du secteur.

Évaluation : Grille d'évaluation des mises en situation + quiz sur les arguments.

Module 4 : Clôture, prise de rendez-vous, suivi et optimisation

Objectifs pédagogiques :

Conclure efficacement l'appel par un rendez-vous qualifié ou une prochaine étape.

Mettre en place un suivi rigoureux et multicanal.

Analyser ses performances et s'améliorer en continu (mindset et régularité).

Contenus principaux :

Techniques de closing téléphonique adaptées assurance (proposition de RDV clair, confirmation).

Gestion de la messagerie vocale et des relances (timing, contenu).

Outils pratiques : CRM, power dialer, tracking des appels.

Mesure des résultats (KPI : taux de mise en relation, taux de RDV, taux de conversion).

Plan d'action personnel : agenda de prospection, gestion du refus et de la motivation.

Méthodes : Simulations complètes d'appels, construction d'un plan de suivi, atelier d'optimisation.

Évaluation : Simulation finale notée + élaboration d'un plan d'action individuel.



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