



MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE TRAITEMENT DES OBJECTIONS EN ASSURANCE



PUBLIC

Conseillers en assurance, courtiers,
agents généraux, téléconseillers,
commerciaux sédentaires ou terrain
Managers commerciaux souhaitant
accompagner leurs équipes
Nouveaux entrants dans la vente
d'assurances (avec expérience
minimum en relation client)

OBJECTIFS

Permettre aux participants de transformer les objections des prospects/clients en opportunités de vente ou de fidélisation grâce à une méthodologie structurée, adaptée au secteur de l'assurance (IARD, Prévoyance, Santé, Vie, Épargne).

MODALITÉS

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

PRÉ- REQUIS

Expérience minimale de 3 mois dans la vente ou le conseil en assurance
Maîtrise de la langue française (niveau B2 minimum)
Avoir suivi une formation de base sur les produits d'assurance est un plus

INFOS PRATIQUES

- Hotline
- Assistance Adm.

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 : Comprendre et analyser les objections (4 heures)

Objectifs pédagogiques :

Identifier les différents types d'objections
Distinguer objection, frein, excuse et vraie résistance
Analyser les causes racines des objections en assurance

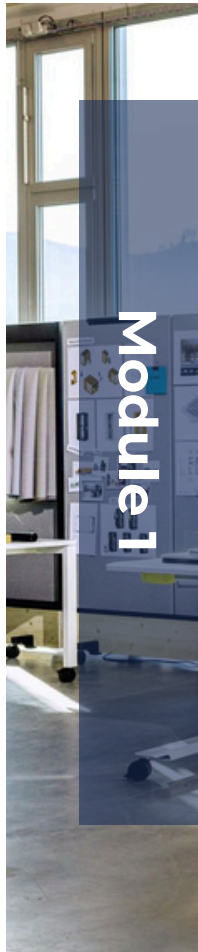
Programme détaillé (4 h – pauses incluses) :

9h00 – 9h30 : Accueil, présentation, ice-breaker + questionnaire de positionnement
9h30 – 10h30 : Typologie des objections (prix, besoin, timing, confiance, concurrence, inertie...) – Cas concrets assurance
10h30 – 10h45 : Pause
10h45 – 11h45 : Psychologie de l'objection – Les 5 phases émotionnelles du client
11h45 – 12h30 : Atelier : Analyse de 10 objections récurrentes (IARD Auto/Habitation, Santé, Prévoyance)
12h30 – 13h00 : Débriefing collectif + synthèse des bonnes pratiques
Évaluation de fin de module (15 min intégrées)

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

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

Évaluation : QCM + exercice d'analyse d'objections réelles



MODULE 2 : Les techniques fondamentales de traitement des objections (4 heures)

Objectifs pédagogiques :

Maîtriser les méthodes classiques et modernes de réponse aux objections
Utiliser l'écoute active et la reformulation
Structurer une réponse en 4 ou 5 étapes

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 : 9h00 – 9h20 : Retour d'expérience Module 1 + QCM rapide

9h20 – 10h20 : Les 8 grandes techniques (Boomerang, Sentir/ Sentir/ Trouver, Compensation, Questionnement, etc.)

10h20 – 10h35 : Pause

10h35 – 11h35 : La méthode LASER (Écoute – Accueil – Solution – Exemple – Relance) adaptée à l'assurance

11h35 – 12h30 : Jeux de rôle en binôme (objections prix et concurrence)

12h30 – 13h00 : Débriefing vidéo + feedback collectif

Évaluation : Cas pratiques + QCM réglementaire





MODULE 3 : Objections spécifiques à l'assurance et gestion des cas complexes (4 heures)

Objectifs pédagogiques :

Traiter les objections propres aux produits d'assurance
Gérer les objections éthiques, réglementaires et de confiance
Savoir quand abandonner ou recontacter

Programme détaillé (4 h) :

9h00 – 9h15 : Retour Module 2
9h15 – 10h15 : Objections prix / tarif / franchise / franchises successives
10h15 – 10h30 : Pause
10h30 – 11h30 : Objections « je suis déjà couvert », « je n'ai pas besoin », « je ne fais pas confiance aux assureurs »
11h30 – 12h20 : Cas réglementaires (DDA, RGPD, devoir de conseil, comparateurs en ligne)
12h20 – 13h00 : Atelier « Objections complexes » (multi-équipements, sinistralité, résiliation)
Évaluation de fin de module

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).



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 4 : Mise en pratique avancée, closing et fidélisation (4 heures)

Objectifs pédagogiques :

Intégrer les techniques dans un processus de vente complet
Transformer l'objection en closing
Développer une posture proactive et une culture de la relance

Programme détaillé (4 h) :

9h00 – 9h20 : Retour Module 3 + points d'ancrage
9h20 – 10h20 : Du traitement d'objection au closing – Techniques avancées (assumptive, alternative, urgency)
10h20 – 10h35 : Pause
10h35 – 11h35 : Simulations filmées en sous-groupes (scénarios réels : prospect Auto, Multirisque Pro, Prévoyance TNS)
11h35 – 12h20 : Analyse vidéo collective + feedback personnalisé
12h20 – 12h50 : Plan d'action individuel + outils post-formation (fiche « Top 20 objections »)
12h50 – 13h00 : Évaluation finale de la formation + questionnaire de satisfaction

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 : Évaluation : Simulation complète de vente + évaluation finale par formateur





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