



OneSkill

APPRENDRE – S'ENTRAINER - PERFORMER

DDA

Acquérir ou développer les gestes clés
« **SOFT SKILLS** » au service de
l'excellence opérationnelle et de la
qualité de la relation

Parcours de formation 07h00
éligible DDA

Les softs skills au cœur des enjeux de la DDA

85% des consommateurs affirment qu'il suffit d'une mauvaise expérience client pour cesser de faire affaire avec une entreprise



60% des critères requis pour la qualification d'un emploi relèvent des Soft Skills.

D'après la DARES (La direction de l'Animation de la recherche, des Études et des Statistiques)

Que demande la DDA ? Devoir de conseil, de transparence, d'information, de conformité : en bref, garantir **le respect et la protection de chaque client** sur le fond et sur la forme à tous les stades de la relation !

Nous sommes convaincus qu'au-delà de la qualité des process ou de l'outil de gestion de la relation client, une démarche rigoureuse de conseil s'appuie en grande partie sur des **qualités perceptibles d'écoute, d'empathie, de curiosité...et de pédagogie !**

Nous avons développé un parcours mettant en lumière, à **chaque étape cruciale de la distribution** des produits d'assurance, **les comportements et compétences relationnelles essentiels**, alignés aux 'soft skills', tout en les reliant aux **normes et exigences établies par la DDA**

Le parcours en synthèse

Les objectifs du parcours DDA « Soft Skills » :

- ❖ Développer les compétences relationnelles, émotionnelles, créatives et d'adaptation des professionnels de la distribution d'assurance
- ❖ Mettre en œuvre des règles d'information, de conseil et de traçabilité à chaque moment de la relation client en conservant une bonne dynamique commerciale
- ❖ Proposer des solutions personnalisées et adaptées aux besoins et aux évolutions de la situation du client
- ❖ Renforcer la fidélisation et la satisfaction du client

Public cible :

- ❖ Les intermédiaires en assurance et les salariés des entreprises d'assurance en contact avec la clientèle

Modalités :

- ❖ Durée du parcours : 07h00
- ❖ Format Classe virtuelle interactive TEAMS animée par un spécialiste du sujet
- ❖ Effectif de 6 personnes maxi par classe virtuelle
- ❖ 2 formats possibles :
 - ✓ 4 classes virtuelles de 01h45
 - ✓ 2 classes virtuelles de 03H30
 - Dans les deux cas, les classes virtuelles sont espacées d'une à deux semaines chacune pour favoriser l'expérimentation terrain, l'ancrage des connaissances, le partage d'expérience.

Méthodes pédagogiques :

- ❖ Auto-évaluation initiale
- ❖ Apports théoriques et pratiques
- ❖ Études de cas et mises en situation
- ❖ Échanges et partages d'expériences
- ❖ Feedback
- ❖ Quizz de validation des connaissances
- ❖ Auto-Évaluation finale

7 séquences pour 7 gestes clés vers l'excellence opérationnelle et relationnelle

1 Les soft skills au service de l'excellence opérationnelle de la prestation d'assurance

- Définition et exemples de soft skills
- Les bénéfices des soft skills pour les professionnels de la distribution d'assurance
- Les 8 micro-compétences à développer :
 - L'écoute active
 - L'empathie
 - La gestion du temps et des priorités
 - La communication assertive
 - La gestion des émotions
 - La créativité
 - La résolution de problèmes
 - La flexibilité
- Ces 8 compétences seront mises en relief et exercées au cours des futures séquences de formation
- Quiz et Auto-évaluation de son niveau de soft skills

30 min

2 Maîtriser l'information sur les produits présentés au client

- Rappel des principes de la DDA en matière d'information précontractuelle et contractuelle
- Les obligations d'information sur les caractéristiques, les garanties, les exclusions, les coûts et les risques des produits d'assurance
 - Les bonnes pratiques pour informer le client de manière claire, précise et complète
 - Les outils et supports à utiliser pour faciliter la compréhension du client
 - Mise en situation : présenter un produit d'assurance à un client en respectant les règles d'information

30 min

3 Préparer les interactions clients - appréhender l'ensemble des composantes de la situation du client

- Rappel des principes de la DDA en matière d'analyse des besoins et des demandes du client
- La gestion de son agenda en vue de s'accorder du temps de préparation
- L'appel de qualification en amont du RDV
- Les critères d'éligibilité et de solvabilité du client
- Les sources de documentation et de veille pour se tenir informé de l'évolution du marché et de la réglementation
- Mise en situation : réaliser un diagnostic de la situation du client à partir d'un questionnaire

01h30

Contenu du parcours 2/2

7 séquences pour 7 gestes clés vers l'excellence opérationnelle et relationnelle

4 Analyser les besoins clients pour proposer des solutions appropriées et cohérentes

- Comment introduire, partager et faire valider les objectifs de l'entretien avec son client
- Les techniques d'écoute et de questionnement pour recueillir les informations pertinentes sur la situation personnelle, professionnelle, financière et patrimoniale du client
- Les techniques de reformulation et de validation des besoins
- Les critères de choix et de comparaison des solutions d'assurance
- Mise en situation : introduire puis questionner et écouter jusqu'à la reformulation des besoins à partir d'une étude de cas

01h30

5 Maîtriser le processus de la proposition personnalisée

- Rappel des principes de la DDA en matière de Proposition/recommandation personnalisée
- Les éléments à inclure dans la proposition
- Les techniques de persuasion et de négociation pour convaincre le client
- Les modalités de présentation et de remise de la recommandation personnalisée au client
- Obtenir la validation du client
- Mise en situation : conseiller et proposer une solution d'assurance adaptée à un client à partir d'une étude de cas

01h30

6 Formaliser l'information et le conseil, assurer la traçabilité et la conformité de la prestation

- Rappel des principes de la DDA en matière de traçabilité
- Les obligations de conservation et d'archivage des documents relatifs à la relation client
- Les outils et supports à utiliser pour assurer la traçabilité
- Les bonnes pratiques pour garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles du client
- Mise en situation : compléter et classer les documents relatifs à la relation client à partir d'un exemple

30 min

7 Adapter les contrats aux évolutions des besoins clients pour les fidéliser et assurer leur satisfaction

- Rappel des principes de la DDA en matière de suivi et de révision du contrat
- Identification des événements de nature à faire évoluer le contrat
- Les modalités de modification, de résiliation ou de renouvellement du contrat
- Mise en situation : être proactif avec ses clients pour adapter le contrat d'assurance à l'évolution de la situation spécifique du client à partir d'un cas pratique

01h00

Notre approche pédagogique

Du concret, du pratique, de l'entraînement

SOFT SKILLS
Gérer les situations difficiles et les incivilités



Sequentia
OneSkill

1^{er} Training sans filet !



Sequentia
OneSkill

1. Mises en situation successives
- 2.
- 3.
- 4.

**Rebondir par téléphone et par mail
(sur le portefeuille client)**



Sequentia
OneSkill

★ Au menu de notre première séquence

1. Identifier les bonnes et mauvaises pratiques du rebond
2. Faire le point sur les opportunités et le type de rebonds possibles
3. S'approprier une méthode simple et efficace pour rebondir
4. Se mettre en situation et s'exercer au rebond



Formation en classe virtuelle sous
TEAMS/WEBEX



Groupe de 6 personnes maxi pour favoriser
les échanges et l'implication de chacun



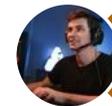
Ludique et interactive



Les méthodes et outils sont immédiatement
applicables



Apport neurosciences : psychologie sociale,
techniques d'influence



Cas pratiques, mises en situation, réflexions
individuelles et de groupe



Plus de 50% du temps est consacré aux
entraînements en situation



Fiche pratique PDF « MEMO » diffusée à tous
à l'issue de la Classe virtuelle

FORMATION DISTANCIELLE
« classe virtuelle coachée »
03h30 (ou 02 X 01h45)
Groupe de 6 pers max.

800 € net de taxe par unité

CONCEPTION D'UNE NOUVELLE CAPSULE SPÉCIFIQUE

800 € net de taxe

Références

