



PROTÉGER SES CLIENTS ET RÉDUIRE LE TAUX DE RÉSILIATION : STRATÉGIES ET MÉTHODES EFFICACES



OBJECTIFS VISÉS

- Comprendre les enjeux et les causes des résiliations dans le secteur de l'assurance.
- Analyser la concurrence pour anticiper et contrer les attaques sur le portefeuille clients.
- Mettre en place des stratégies pour traiter les demandes de résiliation, reconquérir les clients perdus et prévenir les départs.

PUBLIC

Collaborateurs en charge de la gestion et de l'optimisation du portefeuille clients

PRÉREQUIS

Bonne connaissance du portefeuille clients du cabinet.

COMPÉTENCES ACQUISES

Capacité à réduire les résiliations, fidéliser les clients et valoriser les atouts du cabinet face à la concurrence.

FORMATEURS

Cette formation est animée par un formateur expert de Venus Consulting.

TARIF :

A partir de 1400 € HT

MODALITÉ D'ACCÈS : Les inscriptions se font par mail à conseiller@venusconsulting.fr ou en ligne sur notre site. Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance. Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

Pour les personnes en situation de handicap souhaitant réaliser une formation en e-learning : Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap (conseiller@venusconsulting.fr) afin de déterminer les formations accessibles.

PROGRAMME

1. COMPRENDRE LE CONTEXTE DES RÉSILIATIONS

- Enjeux pour un cabinet d'assurance :
 - Impacts économiques et relationnels des résiliations.
- Cadre législatif et réglementaire :
 - Loi Hamon, résiliation infra-annuelle, et autres dispositifs.
- Analyse des comportements des assurés :
 - Raisons invoquées versus raisons réelles des résiliations.
 - Identifier les situations à risque pour le portefeuille.

2. ANALYSER LA CONCURRENCE ET ANTICIPER LES MENACES

- Typologies de concurrence :
 - Acteurs traditionnels, nouveaux entrants, et plateformes en ligne.
- Suivi de la concurrence :
 - Outils et méthodes pour surveiller la concurrence locale et sur internet.
 - Anticipation des stratégies concurrentielles.

3. Valoriser les atouts du cabinet à différents niveaux

- Produits :
 - Diversité, qualité, et innovation dans l'offre du cabinet.
- Spécificités du cabinet :
 - Positionnement, expertise, proximité avec les clients.
- Rôle des partenaires :
- Valoriser les compagnies d'assurance partenaires

4. STRATÉGIES POUR DÉFENDRE ET RENFORCER LE PORTEFEUILLE CLIENTS

- Traitement des demandes de résiliation :
 - Identifier les causes et proposer des solutions adaptées.
 - Techniques pour désamorcer une demande de résiliation.
- Reconquête des clients perdus :
 - Stratégies de relance et d'offres personnalisées.
 - Campagnes spécifiques pour récupérer des contrats.
- Prévention des résiliations :
 - Mise en place d'un plan d'animation de la relation client.
 - Fidélisation proactive : communications régulières, actions commerciales, et valorisation des avantages.

5. CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE À LONG TERME POUR PROTÉGER LE PORTEFEUILLE

- Optimisation de l'expérience client :
 - Digitalisation des services et simplification des démarches.
- Formation continue des collaborateurs :
 - Approfondissement des techniques de communication et de négociation.
- Indicateurs clés de performance :
 - Mesurer l'efficacité des actions de fidélisation et de défense du portefeuille.

PERSONNALISATION DE LA FORMATION

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM... - Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin de formation - Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation

