

## VALORISER L'ACCUEIL EN AGENCE

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AC054	2 jours - 14 h	Bases	Présentiel ou à distance	1440,00 €

## LIEUX ET DATES :

**PARIS**

- Du 15/05/2024 au 16/05/2024

## OBJECTIFS

- Communiquer, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- Créer les conditions favorables à une vente ou à une solution d'offre additionnelle ou transactionnelle.
- Gérer les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...
- Conquérir, fidéliser, ou conseiller.

**Information complémentaire :**

Toutes nos sessions sont désormais disponibles en présentiel ou à distance.

Vous souhaitez suivre une formation à distance ?

Inscrivez-vous à la session et indiquez-nous la modalité de participation que vous souhaitez par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)

Pas de date disponible ? contactez-nous à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)

**Consultez le taux de satisfaction de nos formations  
[ici >>](#)**

## POINTS FORTS

### **Modalités pédagogiques :**

**Apports théoriques, interactivité, jeux de rôle, mises en situations.**

### **Formateur(s) :**

**Formation dispensée par un professionnel expert en efficacité professionnelle, formateur à l'Ifpass.**

## PROGRAMME

- A. Facteurs qui influencent un accueil réussi
  - 1. Environnement physique
  - 2. Autres clients
  - 3. Personnel
- B. Découverte des motivations du client
  - 1. Approches de la motivation
  - 2. Critères individuels de motivation
  - 3. Tester sa communication
- C. Répondre à la demande du prospect ou adhérent
  - 1. Résolution d'un problème
  - 2. Rebond commercial
  - 3. Proposition d'une offre
- D. Savoir gérer les situations délicates à l'accueil
  - 1. Professionnaliser son comportement en situation de crise
  - 2. Tester son assertivité
  - 3. Gérer son stress
  - 4. Gérer ses émotions
- E. Finir l'entretien sur une bonne impression

### **Validation des acquis :**

**- Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM.**

- Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage.

- Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.

### **Personnalisation parcours :**

**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.**

## PUBLIC

Collaborateurs au contact des assurés  
Gestionnaires de contrats  
Chargés d'indemnisation  
Chargés de clientèle  
Agents généraux

**Pour les personnes en situation de handicap** souhaitant réaliser une formation e-learning :

Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap (Nadia Benakli - [nbenakli@ifpass.fr](mailto:nbenakli@ifpass.fr)) afin de

déterminer les formations accessibles.

## PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

### **Modalité d'accès :**

- Les préinscriptions se font en ligne sur notre site ou par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) au moins 1 jour avant le début de la formation.
- 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.

## TARIFS ET FINANCEMENTS

1440,00 €

Exonérés de TVA

## CONTACT

[mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) / [01 47 76 58 70](tel:0147765870)

Généré le 22/11/2024 à 17:12