

Maitriser les techniques de vente en assurance

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Transverse : ■ **Assurance**
■ **Banque**

Code(s) NAF : **65.11Z**, **65.12Z**, **66.22Z**, **66.29Z**,
66.21Z

Code(s) NSF : **313**

Code(s) ROME : **C1401**, **C1103**, **C1102**

Formacode : —

Date de création de la certification : **01/01/2017**

Mots clés : **Vente**, **Argumentaire**, **Intermédiaire**,
Distribution

Identification

Identifiant : **3324**

Version du : **19/02/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- -

Non formalisé :

- [AF2A, 1er Centre de formation des agents et courtiers d'assurance :](#)
- [Baromètre prospectif 2017 de l'évolution des compétences de l'assurance :](#)
- [Réglementation : Directive européenne sur la distribution d'assurance](#)
- **Une certification en faveur de l'employabilité des certifiés: Dans le secteur de l'assurance, les métiers de la distribution et du développement commercial représentent la part la plus importante des emplois. C'est donc logiquement pour ces métiers que les embauches sont les plus dynamiques.**

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Les objectifs de la certification sont de :

- Améliorer ses contacts téléphoniques avec la clientèle
- Connaître les règles pour approcher le client par téléphone

Maîtriser les phases de règlement d'un litige par téléphone
Acquérir une méthode simple et rigoureuse de négociation commerciale en face à face avec le client
Comprendre les enjeux et les objectifs de son interlocuteur
S'approprier la méthodologie pour sélectionner les clients à potentiel
Avoir une vision « client » et non « produit »
Savoir adapter son argumentaire au couple client/produit
Détecter les signes de l'agressivité
Comprendre les raisons de l'incivilité
Être en capacité de désamorcer les situations conflictuelles
S'approprier les bonnes pratiques pour réactiver des clients en sommeil
Adopter une méthode efficace pour lutter contre les résiliations
Être capable de pratiquer la recommandation en entretien client

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Absence de lien

Descriptif général des compétences constituant la certification

La certification est constituée des axes suivants :

Axe 1. Maîtriser la communication par téléphone pour être percutant avec ses prospects et clients

Axe 2. Vendre des assurances auprès d'interlocuteurs

Axe 3. Développer et valoriser un portefeuille de clientèle

Axe 4. Désamorcer les situations conflictuelles

Axe 5. Réactiver un réseau de clients inactifs

Axe 6. Agir face aux risques de résiliation

Axe 7. Pratiquer les techniques de recommandation lors d'un entretien client

Modalités générales

Durée : 63 heures

Lieu (x) : la formation menant à la certification s'effectue en partie à distance et en partie en présentiel.

Toutes nos formations en présentiel sont organisées chez nos partenaires (centre d'affaires ou hôtel) sélectionnés avec un cahier des charges précis :

salle spacieuse avec lumière du jour,
vidéoprojecteur + paperboard et/ou tableau blanc, bouteilles d'eau, café d'accueil, accès internet,
proche des transports en commun,
si étage élevé ascenseur,
locaux respectant les normes d'accueil et de sécurité du public,
restaurant possible à proximité.

Au besoin, des salles accessibles aux personnes en situation de handicap peuvent être mises à disposition par nos partenaires.

Préparez votre stage présentiel

Deux à trois semaines avant le début du stage, vous recevrez une convocation vous indiquant :

le programme de la certification

les dates, horaires et lieu du stage

le plan d'accès

le questionnaire de précertification (à nous renvoyer complété 15 jours avant le début de votre session)

le règlement intérieur d'AF2A

Public visé par la certification

- Salariés
- Demandeurs d'emplois
- Etudiants

Horaires

Une journée dure 7 heures, de 9 heures à 17 heures.

Des pauses sont également aménagées, sous la responsabilité du formateur, en fonction des exigences du stage.

Pause déjeuner

La pause déjeuner est d'une heure. Le repas est inclus dans le prix de nos certifications.

Documents remis aux stagiaires

Lors de chaque formation présentielle, AF2A remet une documentation sur support papier aux stagiaires.

Dispositif de personnalisation des parcours : Chaque stagiaire inscrit à la certification recevra, en amont de la mise en place du parcours, un questionnaire nous permettant de valider la bonne adéquation avec son niveau et ses attentes. Au besoin, nous prendrons contact avec lui et/ou son employeur.

Préparez votre classe virtuelle

Deux à trois semaines avant le début des cours, vous recevrez une convocation vous indiquant :

le programme de la certification

les dates, horaires et url de connexion

vos identifiants de connexion

le questionnaire de préformation (à nous renvoyer complété 15 jours avant le début de votre session)

le règlement intérieur d'AF2A

Quelques jours avant votre formation, un coordinateur de classe virtuelle prendra contact avec vous pour un test de connexion et répondre à vos éventuelles questions.

Horaires

Il est demandé au stagiaire de bien vouloir se connecter 10 minutes avant l'heure indiquée sur sa convocation afin d'assurer le bon déroulement de la session. Une pause d'une dizaine de minutes est prévue au cours de la formation.

Documents remis aux stagiaires

A la suite de chaque session dispensée en classe virtuelle, AF2A envoie le support de certification à chaque participant par email.

La certification est composée des modules suivants :

Module n°1 : Techniques pour être efficace au téléphone (3 classes virtuelles de 2h20 chacune soit 7 heures)

Module n°2 : Négociation commerciale en assurance (2 jours)

Module n°3 : Fidélisation des clients par le multi-équipement (2 jours)

Module n°4 : Gérer l'agressivité des clients (1 jour)

Module n°5 : Reconquête des clients inactifs (1 jour)

Module n°6 : Lutte contre les résiliations (1 jour)

Module n°7 : Méthode pour se faire recommander par ses clients (1 jour)

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Cette certification est le moyen pour chaque stagiaire d'acquérir et/ou de renforcer ses connaissances et pratiques de commercialisation

Pour l'entité utilisatrice

Pour l'entreprise d'assurance, c'est l'opportunité de développer le potentiel commercial de sa structure en permettant à ses salariés d'acquérir des

des assurances.

Elle permet aux commerciaux d'adapter leur technique aux spécificités de la vente en assurance et apporte aux techniciens de l'assurance la pratique commerciale.

Cette certification est composée de modules de formation :

-créés/animés par des formateurs issus du terrain,
-illustrés et expliqués par de nombreux exemples concrets, des jeux de rôles et cas pratiques, permettant ainsi aux stagiaires d'utiliser dès leur retour en entreprise les nouvelles compétences acquises.

techniques de vente éprouvées et immédiatement transposables dans leur quotidien.

Cette certification est composée de modules de formation :

- créés/animés par des formateurs issus du terrain,
- illustrés et expliqués par de nombreux exemples concrets, des exercices et cas pratiques, permettant ainsi aux stagiaires d'utiliser dès leur retour en entreprise les nouvelles compétences acquises.

Evaluation / certification

Pré-requis

Pas de prérequis

Compétences évaluées

Les compétences évaluées sont les suivantes :

Maitriser la communication par téléphone pour être percutant avec ses prospects et clients
Vendre des assurances auprès d'interlocuteurs
Développer et valoriser un portefeuille de clientèle
Désamorcer les situations conflictuelles
Réactiver un réseau de clients inactifs
Agir face aux risques de résiliation
Pratiquer les techniques de recommandation lors d'un entretien client

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Absence de niveaux

Centre(s) de passage/certification

- Dans les locaux de AF2A -
64 Rue de Miromesnil
75008 Paris

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Remise d'un certificat de compétences professionnelles

Plus d'informations

Statistiques

Statistiques globales AF2A :

2015 : 1804 sessions de formation (formation en présentielle ou en classe virtuelle) + 541 inscriptions en e-learning

2016 : 2034 sessions de formation (formation en présentielle ou en classe virtuelle) + 1223 inscriptions en e-learning

Statistiques sur la certification : environ 500 candidats par an

Nombre de sessions passées : 96 sessions en 2016 pour les formations composant la certification

Nombre de stagiaires formés en 2016 : 586 personnes formées

Autres sources d'information

www.af2a.com/

Liens vers la certification :

www.identitecourtage.com/parcoursFiche.aspx?idParcours=28