

Maîtrisez l'art du conseil à distance : Répondez aux besoins relationnels des clients, adoptez une communication adaptée, et guidez les vers la signature, même dans les domaines complexes comme le marché patrimonial, professionnel ou entreprise.

## Objectifs

- Répondre aux besoins relationnels clients à distance
- Maîtriser les principes de la communication adaptée au conseil à distance .
- Aborder des conseils complexes ( marché patrimonial , professionnel ou entreprise) en Visio et/ ou par téléphone .
- Traiter les objections avec méthode.
- Savoir accompagner le client jusqu'à la signature.

## Programme

Un programme à distance pour se mettre dans les conditions réelles du conseil à distance , composé de deux classes virtuelles avec un travail intersession à concevoir en binôme .

Adaptation sur mesure selon vos enjeux et la typologie de clientèle géré par vos collaborateurs

### Classe virtuelle 1

#### Introduction

Découverte des attentes participants , présentation , et prise de conscience des avantages de la relation à distance de façon ludique .

1. les fondamentaux de la relation à distance
  - La préparation
  - Les modes de communication ( verbal , paraverbal et non verbal)
2. Adopter une posture à impact
  - Les besoins relationnels clients
  - La méthodologie d'entretien
  - L'adaptation au profil client
3. Incarner au delà de communiquer
  - L'écoute active
  - Le pouvoir de la reformulation
  - Les fondamentaux de la découverte client

### Classe virtuelle 2

1. Restitution des travaux intersession
2. La négociation
  - Le traitement des objections
  - L'empathie
  - L'assertivité
3. La projection relationnelle
  - La relance

## Secteurs

- Assurance
- Banque Finance

## Format

- Distanciel synchrone

## Compétences

- Autres
- Efficacité professionnelle

## Thèmes

- Autres
- Communication

## Publics

- Collaborateurs
- Commerciaux

## Pré-requis

Aucun

- Amener le client vers la prise de décision
- Le suivis de l'entretien ( en interne et suivis auprès du client )

Une fiche méthode sera élaborée avec les participants et transmise à l'issue de la formation.

## Modalités pédagogiques

- Co-construction d'une démarche, d'une méthode, d'une charte de bonnes pratiques
- Mises en situation, jeux de rôle
- Partages d'expériences
- Questionnaires
- Réalisation d'exercices

## Modalités d'évaluation

- Questionnaire (amont, aval à chaud, aval à froid)

Qualis Formation