



# LA VENTE ? J'ASSURE !

Retrouvez le plaisir  
et la puissance de la  
vente au quotidien.

## Cible :

**Venez saisir les leviers qui vous permettront de démultiplier vos opportunités d'affaires et le dynamisme commercial de votre entreprise !**

Cette formation se décline en deux versions :

- 1 : Agents Généraux, Courtiers, Agents Commerciaux
- 2 : Collaborateurs commerciaux / Chargés de Clientèle d'Agences Générale et de Cabinets de Courtage

## Objectif du parcours :

**En dix semaines, développez rapidement et harmonieusement votre chiffre d'affaires, la fidélité et la multidétention de vos clients.**

Nous vous avons préparé une formation qui allie les bases de la vente, adaptées à l'univers de l'Agence d'Assurance et du Cabinet de Courtage, avec les techniques les plus avancées pour générer de la multidétention et des ventes additionnelles, tout en vous permettant de vous investir dans une relation de confiance durable, harmonieuse et mutuellement profitable avec vos clients.

## Cette formation vous permettra

- De faire le point sur les spécificités de la vente dans le monde de l'assurance de proximité et du courtage.
- De baser votre pertinence commerciale sur la mission spécifique de l'assurance et des métiers du courtage.
- D'acquérir les techniques d'adaptation relationnelle aux motivations et aux comportements des clients.
- De maîtriser toutes les techniques propres à la conduite et la conclusion de l'entretien de vente et du processus d'achat de vos clients.
- De vous entraîner concrètement à 4 reprises à la prise en main de ces techniques relationnelles efficaces.

## Organisation :

- *10 modules de 2h toutes les semaines*
- *+ travaux entre les modules*
- *+ 4 sessions de mises en situation de 1h*
- *Groupes de 6 à 10 participants*

## Programme détaillé de la formation « La Vente, j'assume ! »

### M1 : Introduction à la vente dans le monde du courtage et de l'assurance de proximité

- Qu'est-ce que « vendre » signifie encore en 2021
- Quelle posture pour la vente et les vendeurs à l'ère du tout digital ?
- Les 4 piliers de la performance commerciale

### M2 : La Mission : La spécificité des métiers du courtage et de l'assurance

- Fierté historique
- Utilité publique
- Le conseil, oui mais encore ?
- La particularité unique de votre structure !

### M3 : L'adaptation relationnelle aux motivations et aux comportements des clients

- Attitudes, comportements et besoins latents des 7 Profils d'Achat.
  - Le Déléquant : Comment le satisfaire et le conserver ?
  - Le Dévaluant : Comment l'éviter ou le convertir ?
  - Le Comparant : Comment mériter sa confiance en respectant son contrôle ?

### M4 : L'adaptation relationnelle aux comportements et aux motivations du client

- Attitudes, comportements et besoins latents des 7 Profils d'Achat.
  - Le Fidélisant : Comment gagner sa loyauté et en faire un levier de croissance ?
  - Le Résolvant : Comment se préparer à apporter la solution recherchée ?
  - Le Différenciant : Comment mettre à profit son goût pour l'originalité ?
  - L'Accomplissant : Comment faire de son exigence un vecteur de développement de votre compétence ?

**ET 1/4. : Entraînement d'1h dans la « Salle de Sketch » : mises en situations pratiques sur base des précédents modules**

### M5 : Au cœur des 7 étapes de l'entretien de vente

- Présentation générale du Sellogramme
- **Étape 1** : « Scout Toujours » ; L'importance capitale de la Préparation
  - Comment gagner sa Vente avant même de l'avoir commencée ?
  - Soyez prêts : Votre check-list
- **Étape 2** : prise de contact dans l'entretien
  - 20 secondes pour prendre le contrôle du climat émotionnel
  - 5 minutes pour prendre le contrôle de l'ensemble de la vente

### M6 : Au cœur des 7 étapes de l'entretien de vente

- **Étape 3** : La découverte : Vouloir connaître et savoir comprendre :
  - Les clés de l'écoute, de l'empathie et de la relation privilégiée entre un Agent et son Client.
  - Le réveil de la puissance de la curiosité, de l'attention et de l'intérêt.
  - Retour vers le Futur I : La situation désirée et les gaps
  - Les questions stratégiques et spécifiques

## Programme détaillé de la formation « La Vente, j'assume ! »

**ET 2/4. : Entraînement d'1h dans la « Salle de Sketch » : mises en situations pratiques sur base des précédents modules**

### **M7 : Au cœur des 7 étapes de l'entretien de vente**

- **Étape 4** : Une proposition Incandescente : Les techniques d'argumentation persuasive qui marquent l'esprit de vos clients et emportent l'adhésion
  - Les Bénéfices et les Douleurs
  - La résolution des Gaps
  - Retour vers le Futur II : explorer la puissance du voyage temporel
  - Valider et verrouiller

### **M8 : Au cœur des 7 étapes de l'entretien de vente**

- **Étape 5** : Traversée de l'Infernale Vallée du « Oui Mais » : la gestion des objections à l'achat
  - Sécuriser la Relation avant tout : coopérer au lieu de réfuter
  - Comprendre les causes émotionnelles de l'objection
  - Résoudre les principales objections de vos clients
  - Les employer pour créer plus de valeur

**ET 3/4. : Entraînement d'1h dans la « Salle de Sketch » : mises en situations pratiques sur base des précédents modules**

### **M9 : Au cœur des 7 étapes de l'entretien de vente**

- **Étape 6** : « Je crois bien que j'vais conclure » : L'art délicat d'obtenir l'accord sans forcer ni laisser filer.
  - La colossale différence entre « Conclure » et « Closer » : deux états d'esprit !
  - Analyse d'un cerveau au pied du mur de la décision
  - L'indispensable et difficile synchronisation des o... objectifs
  - Retour vers le Futur III : Demain commence dès maintenant !

### **M10 : Au cœur des 7 étapes de l'entretien de vente**

- **Étape 7** : L'Histoire sans Fin : Transformer l'acheteur en client
  - Accompagner vos clients vers la satisfaction
  - Travailler la fidélisation par et pour la multidétention
  - La gestion du sinistre et le rebond commercial comme opportunité de croissance
  - Susciter et mériter la recommandation
  - Conserver et entretenir durablement le lien

**ET 4/4. : Entraînement d'1h dans la « Salle de Sketch » : mises en situations pratiques sur base des précédents modules**

**Laurent H.J de Smet votre Interlocuteur pour cette formation s'adresse à vous !**

**Vous accompagner est mon Métier**

**Vous faire réussir est ma Raison d'être**

Cela fait 12 ans que j'exerce avec une joie inépuisable ma mission de faire aimer la Vente à un maximum de collaborateurs d'entreprises. Parmi toutes les problématiques commerciales auxquelles j'ai été confrontées, celles de l'Agence et/ou du Bureau de Courtage en Assurances me touchent particulièrement.

Ces micro-entreprises, sont avant tout des initiatives individuelles (parfois même familiales) courageuses, et représentent toujours un engagement entrepreneurial total de la part des hommes et des femmes qui les ont fondées.

Ces TPE font du sens dans la vie des clients et j'ai l'intime conviction que la proximité, le conseil et la relation prodigués par l'Agent ou le Courtier sont des éléments clés bien plus importants que le tarif ou le prestige de la marque des produits vendus.

J'ai acquis surtout la certitude qu'un bon mix assurantiel est un outil précieux tant pour la protection de la famille que pour le développement de sa liberté, de son autonomie. Quant aux entreprises, elles doivent être éveillées à considérer les opportunités considérables de dynamisation de leurs activités grâce à l'accompagnement sur mesure que peut fournir un Agent ou un Courtier qui leur est dédié.



*Laurent H.J de Smet*

Hélas, particuliers comme clients-entreprises considèrent trop souvent ces postes comme des lignes de coûts, des obligations fastidieuses et forcément toujours trop onéreuses et cherchent ordinairement à les réduire plutôt que de considérer leur utilité stratégique dans leur développement.

**C'est là que le rôle commercial de l'Agent, du Courtier et de son équipe prend tout son sens. Au-delà d'une bonne prise en charge des demandes entrantes et des sinistres, les Agences et les Bureaux doivent avoir comme objectif premier de générer une vraie croissance, pour grandir et faire grandir leurs moyens, leurs collaborateurs et leurs ambitions.**

Pourtant les Agents et les Courtiers sont souvent débordés, à la fois au « four » et au « moulin » et éprouvent de vraies difficultés à développer commercialement leur activité (souvent par rachat, assez peu par prospection et quasiment jamais par campagnes de « marketing relationnel »).

J'en ai vu beaucoup tomber rapidement dans des routines qui font que chaque jour se ressemble parce que saturé par les urgences et l'administratif.

Le développement est généralement très lent et toujours frustrant pour l'entreprise et son dirigeant. Le fait est que ce développement repose quasiment toujours sur l'entrepreneur et hélas, pas encore assez sur ses collaborateurs.

Dès lors j'ai un grand plaisir et une énorme fierté à accompagner ces entreprises, en les éveillant à un mieux faire commercial qui les amènent à un mieux-être entrepreneurial. Qu'il s'agisse de former les Agents et leurs collaborateurs à l'envie de vendre, de réveiller la dynamique commerciale d'un Cabinet de Courtage ou de préparer avec eux un plan d'action stratégique pour accélérer une croissance vertueuse et harmonieuse, je m'investis pleinement à faire réussir celles et ceux qui me font confiance.

**Je privilégie des formations suivies, extrêmement dynamiques qui font appel au partage, au travail en ateliers, aux mises en situations et aux échanges permanents entre les participants. Des modules de 2h ou de 3h hebdomadaires permettent à chacun de progresser harmonieusement sans impact conséquent sur la gestion quotidienne des affaires, tout en permettant un réel progrès collectif observable dans la durée de parcours qui se déroule sur 10 semaines. C'est pourquoi chaque formation est donnée à un nombre limité de participants simultanés pour garantir l'interactivité, le cadre de confiance et la qualité des échanges.**

Par ailleurs la constitution de ces petits groupes permet de créer un espace privilégié et agile d'entraide, de soutien, de réflexion et d'échange, qui accompagne les participants pendant toute la formation, mais aussi et surtout bien au-delà. C'est un outil précieux dans un univers professionnel où j'entends souvent les Agents et les Courtiers évoquer un sentiment de solitude (ou d'enthousiasme !) face aux évolutions de leurs contextes et aux décisions qu'ils doivent prendre quotidiennement.

## Mes expériences et références en lien avec nos métiers

Animateur & Coach du **réseau de Courtiers Indépendant Aquilae** depuis 9 ans

- 4 jours d'animation de réunions et de formation plénières par an.
- 2 jours de formation avec l'ensemble des collaborateurs commerciaux des bureaux des membres chaque année.
- 4x1/2 jour de coaching sur site pour chaque bureau (une 15aine) par an, soit une trentaine de jours par an passé au sein des bureaux de courtage avec les équipes.

Autres formations et accompagnement

- 2008- 2009 **Axa Réseau d'Agences grand Sud Est** / Formation Vente dans le cadre des actions en protection santé (240 collaborateurs formés)
- 2011 : **Axa Invest Management** / Formations commerciales
- 2012 à 2016 : **Axa CEPAG - EntrepreneurShip** (programme d'accompagnement des nouveaux agents généraux)
- 2012 – 2019 **BNP Paribas Fortis** : Formation Relation Client de tous les téléopérateurs francophones de Belgique de 2012 à 2019
- 2012 **Deutsche Bank** : Formation au management commercial et coaching des directeurs d'agences francophones en Belgique
- 2015 – 2018 **Belfius Banque & Assurances** : plusieurs formations dédiées à des groupements de banquiers (étoiles) et aux commerciaux / service clients internes du siege
- 2017 **Indosuez Wealth Management (Crédit Agricole)** : Formation a la vente relationnelle au niveau aux gestionnaires de patrimoines belges
- 2018 **Solufinance** : formation commerciale d'un courtier multisite spécialiste du crédit hypothécaire et foncier
- 2018 – 2020 **AG (assurances Générales) Broker Academy** : 10 cycles de 3 jours de formation commerciale à destination :
  - o des courtiers,
  - o des collaborateurs commerciaux des courtiers,
  - o des inspecteurs et commerciaux de la compagnie



Laurent Hildebrandt

# Conditions générales de Vente

## Article 1. Objet du Contrat et territoire

Le présent contrat a pour objet l'accès à des prestations de services réalisées par RELAIS-ASSUR et d'autres prestations réalisées par des partenaires commerciaux de RELAIS-ASSUR. Le contrat s'applique sur le territoire de la Métropole Française, Corse et Monaco.

## Article 2. Durée du Contrat et Annulation

Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée par le nombre de modules inclus dans le service formation ciblée. Il démarre à l'enregistrement de l'inscription du Cabinet ou du participant. Pour rappel, il s'agit de module d'accompagnement en ligne et la session globale ciblée ne donne pas droit à un financement de formation par l'OPCA du Client.

Conformément à l'article Article L121-21 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date d'achat pour un service pour exercer son droit de rétractation.

Toute demande d'annulation doit se faire par mail à [contact@relais-assur.fr](mailto:contact@relais-assur.fr) avec l'objet : annulation inscription et titre de la formation.

Cette annulation sera prise en compte si elle est notifiée avant la date de démarrage de la session globale ciblée. Des frais d'annulation correspondant au premier paiement seront appliqués si l'annulation est signifiée dans les 15 jours précédents le début de la session globale. RELAIS-ASSUR se réserve alors le droit, de libérer la place pour un autre participant, sans que cela ne donne lieu à aucun remboursement en faveur du client.

Toute annulation notifiée au cours de la session globale ciblée ou toute absence en cours de session globale ciblée ne donne droit à un remboursement.

## Article 3. Protection des données personnelles et propriété intellectuelle

Conformément à la Loi Informatique et Libertés N° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles qui le concerne.

Le client reconnaît avoir pris connaissance de la politique de protection des données personnelles et consent à ce que ses données soient collectées et utilisées, sachant que celles-ci seront traitées de manière strictement confidentielle. En saisissant ses informations et ses coordonnées sur le site RELAIS-ASSUR ou les outils associés (lien de paiement, lien de connexion aux formations), le client reconnaît accepter recevoir des informations/publications de la part de la société par email, courrier ou téléphone. Il est libre de se désinscrire à tout instant en écrivant à [contact@relais-assur.fr](mailto:contact@relais-assur.fr). Tous les éléments transmis vers le participant sont considérés comme confidentiels et ne doivent pas être partagés avec un tiers ou utilisés à des fins commerciales.

## Article 4. Limitations et / ou exclusions de responsabilité

Le client et/ou participant et/ou souscripteur et/ou utilisateur déclare reconnaître et/ou exprimer et/ou accepter et /ou approuver sans réserve que :

- Tout type de contenu délivré par RELAIS-ASSUR ou ses Partenaires Coaching/Formation, sous quelque forme qu'il soit (idées, concepts, stratégies, conseils, etc...) ne donne lieu à aucune garantie précise, de quelque nature qu'elles soient (résultats, gains, bénéfiques, succès, performance, etc...)
- Le client /Participant est seul responsable de son degré de participation/d'implication, de ses décisions, actions à venir et résultats.
- RELAIS-ASSUR ne saurait être tenu responsable, sous aucune circonstance, de toute perte ou de tout dommage causé ou supposé causé en relation avec l'utilisation de ses conseils.

## Article 5. Paiement

Le paiement est exigible immédiatement à la commande, y compris pour les services en précommande. Le client peut effectuer le règlement par carte de paiement ou prélèvement via Mandat SEPA.

Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par un intermédiaire de paiement. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau. Toute garantie quant à la sécurité de ce système est entièrement de la responsabilité du sous-traitant et ne saurait nous être imputée.

Une fois le paiement lancé par le client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations. L'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le client autorise le vendeur à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. Le client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.

**Article 6. Droit applicable**

Le droit applicable est le droit FRANCAIS.

**Article 7. Clause attributive de juridiction**

Toutes contestations relatives à l'exécution ou l'interprétation du présent contrat ou de ses avenants sont de la compétence exclusive des Tribunaux dont dépend le siège social de RELAIS-ASSUR. Le présent contrat est un document confidentiel entre RELAIS-ASSUR et le Client et ne peut être divulgué sans l'autorisation de l'autre partie.

**Article 8. Accord**

L'acceptation des Conditions Générales de Ventes est considérée comme acquis lors de l'inscription au service ciblé par le Client et vaut signature du présent contrat

SAS RELAIS-ASSUR

10 rue du VAL – 89740 CRUZY LE CHATEL

Siret: 831 899 596 00017 – TVA FR59 831899596 – Capital social 101 000€

Représentant légal : Véronique PHILIPPE – Présidente – Coordonnées mail : [contact@relais-assur.fr](mailto:contact@relais-assur.fr)