



Institut d'assurance



Formation : Techniques de vente! (# 1 et # 2)

Professionnel de la vente! Cette appellation prend aujourd'hui tout son sens dans un domaine où la compétition est si féroce que les « flex » et autres rabais ne sont plus la clé d'un succès assuré. La qualité du service, l'aspect relationnel et humain remplacent désormais la théorie du « plus bas prix! »

Pour réussir, il faut s'adapter aux demandes d'une clientèle hautement mieux renseignée et exigeante. La formation « Le Courtier-Vendeur » vous propose des techniques et comportements à adopter pour exceller dans cette nouvelle réalité du monde de la vente et du service-conseil.

Pour obtenir ces formations :

- ✓ IADQ Montréal : 514 393-8156 #201 – montrealcourriel@institutdassurance.ca
- ✓ IADQ Québec : 418 623-3688 #202 – quebeccourriel@institutdassurance.ca
- ✓ Stéphane Cantin : 514 293-1419 – info@stephanecantin.com

Vendre et conseiller ne s'excluent pas l'un et l'autre!

Je vous invite à visiter le www.stephanecantin.com pour obtenir plus de renseignements sur les formations et autres services d'*Imagination Professionnelle* qu'il me fait grand plaisir de vous offrir!

Bon cours!



Institut d'assurance

Montréal : 514 393-8156 #201 – montrealcourriel@institutdassurance.ca

Québec : 418 623-3688 #202 – quebeccourriel@institutdassurance.ca



Bureau: (514) 293-1419
info@stephanecantin.com
www.stephanecantin.com

LES FORMATIONS STÉPHANE CANTIN
♦♦♦♦ L'Imagination Professionnelle

Plan de cours : Techniques de vente # 1 (4 UFC)

(voir page 4 ci-dessous pour le plan de cours Techniques de vente # 2)



1.1 Caractéristiques:

- ❑ **Titre de l'activité** : Techniques de vente # 1
- ❑ **Durée** : 4 heures
- ❑ **UFC** : 2 UFC en Techniques d'Assurance et 2 UFC en Dévop. Pro. (ChAD)
- ❑ **Nombre maximum de participants** : 15 préférablement
- ❑ **Clientèle visée** : Courtiers et agents d'assurance de dommages ou de personnes, conseillers et planificateurs financiers, gestionnaires, experts en réclamations, adjointes administratives etc. Bref, quiconque a un rôle à jouer dans un bureau de courtage ou de services financiers.
- ❑ **Matériel didactique** : Tous les participants recevront un manuel d'exercices ainsi que d'autres documents de type « aide-mémoire ». Le formateur utilise une présentation Power Point comme support visuel.
- ❑ **Stratégie d'apprentissage** : Le cours est donné de façon magistrale, mais demeure parsemé d'exercices d'équipe (3 ou 4 personnes) et de discussions en groupe. Le style « participatif » est très important dans ce genre de session pour profiter pleinement de l'expérience des participants.

1.2 Objectif principal:

- ❑ Prendre conscience de son plus grand facteur de succès pour offrir le meilleur service à la clientèle en assurances et services financiers et proposer des solutions de manière convaincante.

1.3 Objectifs spécifiques:

À la fin de cette formation, le participant sera en mesure de:

- Connaître son plus grand facteur de succès en vente-conseil
- La base : comprendre comment maximiser ses chances de se faire aimer par ses clients
- Vivre et communiquer son rôle, ses services, la Mission et les valeurs de la compagnie dans son quotidien
- Effectuer une première impression hautement positive
- Proposer des solutions de manière convaincante



Institut d'assurance

Montréal : 514 393-8156 #201 – montrealcourriel@institutdassurance.ca

Québec : 418 623-3688 #202 – quebeccourriel@institutdassurance.ca



Bureau: (514) 293-1419
info@stephanecantin.com
www.stephanecantin.com

LES FORMATIONS STÉPHANE CANTIN
◆◆◆◆ L'Imagination Professionnelle

1.4 Connaissances nécessaires

Ce cours s'adresse à toutes les personnes ayant un rôle de vente ou de service après vente quelconque à jouer au cœur d'un bureau en assurance de dommages ou de services financiers. Or, aucune connaissance particulière n'est nécessaire pour assister à ce cours.

1.5 Déroulement du cours

✓ **Module #1 – Les bases de la vente-conseil en assurance**

- ❑ Identifier votre plus grand facteur de succès
- ❑ La base : comment se faire plus aimer par ses clients?
 - Une histoire récente de la vente de l'assurance au Canada
 - Transactionnel vs. Relationnel
 - La Pyramide de Relation-Client
 - Les styles de vendeurs, trouvez le vôtre!
 - *Advocating*: me connaître, c'est m'adopter!
 - Votre Mission, vos Valeurs, celles de votre entreprise?
 - Quelles sont les attentes de vos clients, de vos assureurs?
 - Les conséquences de l'écoute!
 - Le Caméléon
- ❑ L'impression téléphonique, êtes-vous « S.Y.M.P.A.T.I.C. »?
- ❑ Se préparer pour un dialogue efficace

✓ **Module #2 – Proposer des solutions de manière convaincante**

- ❑ Le dialogue « Vendre le Besoin »
- ❑ On ne donne pas la réponse, on la propose!
- ❑ La vente consultative : Vendre en posant des questions et non en donnant des réponses
- ❑ Poser les bonnes questions pour faire voir le besoin
- ❑ 7 principes pour présenter ses produits de manière convaincante :
 - Vendre les bénéfices
 - Connaître les styles d'apprentissage
 - Oublier le jargon
 - Être simples et courts
 - Donner des exemples concrets
 - Impliquer les intervenants
 - Le principe « OUI PAPA!!! »



Institut d'assurance

Montréal : 514 393-8156 #201 – montrealcourriel@institutdassurance.ca

Québec : 418 623-3688 #202 – quebeccourriel@institutdassurance.ca



Bureau: (514) 293-1419
info@stephanecantin.com
www.stephanecantin.com

LES FORMATIONS STÉPHANE CANTIN
♦♦♦♦ L'Imagination Professionnelle



Plan de cours : Techniques de vente # 2 (4 UFC)

1.1 Caractéristiques:

- ❑ **Titre de l'activité** : Techniques de vente # 2
- ❑ **Durée** : 4 heures
- ❑ **UFC** : 2 UFC en Techniques d'Assurance et 2 UFC en Dévop. Pro. (ChAD)
- ❑ **Nombre maximum de participants** : 15 préférablement
- ❑ **Clientèle visée** : Courtiers et agents d'assurance de dommages ou de personnes, conseillers et planificateurs financiers, gestionnaires, experts en réclamations, adjointes administratives etc. Bref, quiconque a un rôle à jouer dans un bureau de courtage ou de services financiers.
- ❑ **Matériel didactique** : Tous les participants recevront un manuel d'exercices ainsi que d'autres documents de type « aide-mémoire ». Le formateur utilise une présentation Power Point comme support visuel.
- ❑ **Stratégie d'apprentissage** : Le cours est donné de façon magistrale, mais demeure parsemé d'exercices d'équipe (3 ou 4 personnes) et de discussions en groupe. Le style « participatif » est très important dans ce genre de session pour profiter pleinement de l'expérience des participants.

1.2 Objectif principal:

- ❑ Prendre conscience de son plus grand facteur de succès pour gérer les objections les plus courantes et conclure la transaction à succès pour obtenir la fidélisation du client.

1.3 Objectifs spécifiques:

À la fin de cette formation, le participant sera en mesure de:

- Connaître son plus grand facteur de succès en négociation
- Négocier « gagnant / gagnant » en assurance
- Gérer les objections les plus courantes en assurance et en finance
- Conclure ses ventes avec succès (le « closing ») en laissant un « Wow! »
- Effectuer des suivis réguliers et profitables
- Aller chercher des références fructueuses



Institut d'assurance

Montréal : 514 393-8156 #201 – montrealcourriel@institutdassurance.ca

Québec : 418 623-3688 #202 – quebeccourriel@institutdassurance.ca



Bureau: (514) 293-1419
info@stephanecantin.com
www.stephanecantin.com

LES FORMATIONS STÉPHANE CANTIN
◆◆◆◆ L'Imagination Professionnelle

1.4 Connaissances nécessaires

Ce cours s'adresse à toutes les personnes ayant un rôle de vente ou de service après vente quelconque à jouer au cœur d'un bureau en assurance de dommages ou de services financiers. Or, aucune connaissance particulière n'est nécessaire pour assister à ce cours.

1.5 Déroulement du cours

✓ **Module #1 – Négocier avec les objections du client ou de l'assureur**

- ❑ Préparation d'une négociation: se concentrer sur l'essentiel
- ❑ Identifier les objections les plus courantes des clients & assureurs
- ❑ 3 principes de négociation « gagnant / gagnant » :
 - L'engagement
 - La contrepartie
 - Les avantages
- ❑ Comment aider les clients difficiles
 - L'agressif
 - L'expert
 - Le verbomoteur
 - Le magasinier
- ❑ Comment répondre à...
 - *Je vais en parler à mon partenaire, mon avocat, mon comptable*
 - *Je magasine...*
 - *je vais y penser...*
 - *C'est trop cher!*
 - *C'est bien moins cher ailleurs!*
- ❑ Le droit de Négocier! (et la valeur de votre « Oui! »)
- ❑ Gérer les plaintes

✓ **Module #2 – Action : Fermer la vente ! Comment conclure une vente à succès?**

- ❑ Quand conclure?
- ❑ 8 techniques de « closing » :
 - la conclusion directe



Institut d'assurance

Montréal : 514 393-8156 #201 – montrealcourriel@institutdassurance.ca

Québec : 418 623-3688 #202 – quebeccourriel@institutdassurance.ca



Bureau: (514) 293-1419
info@stephanecantin.com
www.stephanecantin.com

LES FORMATIONS STÉPHANE CANTIN
♦♦♦♦♦ *L'Imagination Professionnelle*

- La supposition
 - Le choix
 - L'incitatif
 - La psychologie inversée
 - L'occasion unique
 - Les inconvénients, les avantages
 - La recommandation
-
- ❑ La dernière impression, le « Wow! » qui colle dans la mémoire du client.
 - ❑ Pourquoi les assureurs et les bureaux de courtage perdent-ils des clients?
 - ❑ 3 principes d'un suivi productif
 - ❑ Comment développer son réseau de contacts?
 - ❑ Les références : comment en obtenir avec succès?
-
- ✓ **Annexe – Bon! Qu'est-ce qu'on fait maintenant?**
 - ❑ 4 principes pour s'améliorer rapidement
 - ❑ La VRAIE motivation vient de l'intérieur!