



réinventons / notre métier

(image de votre choix en harmonie avec l'enseigne – thème et couleur)

Conduite et présentation des activités professionnelles

I / Contexte

réinventons / notre métier



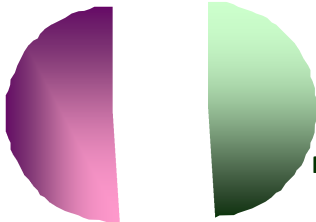
A / Présentation de l'agence

Texte ou image ou organigramme pour présenter votre lieu de Stage

B / L'analyse du portefeuille de l'agence de XXXXXXXXXXXX

Répartition des clients

Multidétention
XXXXX



Monocontrats
XXXXXXX

IARD PARTICULIERS PROFESSIONNELS

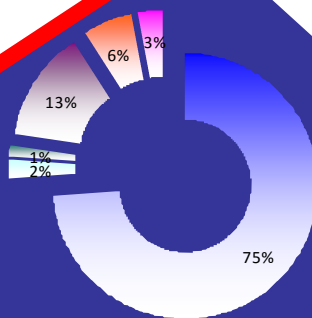
IARD ENTREPRISE

EPARGNE INDIVIDUELLE

PREVOYANCE

SANTE

BANQUE



Répartition des contrats

C / Les objectifs qualitatifs et quantitatifs de l'agence de XXXXXXXXXXXX

Texte, tableau ou histogramme ou autre pour la présentation

II / Mes activités exercées au sein de l'agence de XXXXXXXXX

A / Domaines d'activité : les risques du particulier

ASSURANCE DE DOMMAGES

Habitation, responsabilité civile
Automobile, deux roues
Bateau

ASSURANCE DE PERSONNES

Garantie des accidents de la vie
Complémentaire santé
Prévoyance

B / Les activités exercées

Production

Démarches commerciales : publipostage / téléprospection
Suivi des demandes de devis internet www.axa.fr
Accueil physique et téléphonique
Orientation vers service concerné
Proposition de devis après découverte des besoins
Etablissement des contrats

Gestion des contrats souscrits

Encaissement des cotisations
Suivi de la messagerie interne
Suivi des pièces
Validation des justificatifs et des rentrées signées
Relance par courrier, téléphone ou mail

III / Action commerciale sur les monocontrats

A / Problématique

Les clients ne possédant qu'un seul contrat sont beaucoup plus volatiles et présentent un risque de résiliation pour l'agence.

B / Objectifs

Quantitatifs

Augmenter le nombre de contrats

Accroître le chiffre d'affaire
et les commissions

Qualitatifs

Favoriser la multidétention

Fidéliser la clientèle de l'agence

C / Mission

Mission globale	<ul style="list-style-type: none">➔ Vendre de nouveaux contrats aux clients monocontrat
Sous-mission	<ul style="list-style-type: none">➔ Etablir une liste de contacts➔ Découverte des besoins du client➔ Information sur les contrats proposés➔ Vente de contrats

D / Moyens

Moyens humains	<ul style="list-style-type: none">➔ Prénom NOM, Responsable de l'agence➔ Moi-même
Moyens techniques	<ul style="list-style-type: none">➔ Fichier des clients monocontrats➔ Téléphone, ordinateur, imprimante➔ Conditions générales des contrats
Moyens mercatiques	<ul style="list-style-type: none">➔ Guide d'entretien➔ Questionnaires relatifs à la découverte des besoins➔ Outils d'aide à la vente AXA➔ Argumentaire➔ Traitement des objections➔ Tableau de suivi des appels

E / Déroulement méthodologique de l'action

Phase préparatoire

1. Réunion préparatoire avec Prénom NOM

Sélection de la cible /

- ➔ Clients particuliers
- ➔ Clients monocontrats
- ➔ Clients du portefeuille de xxxxxxxxxx
- ➔ Clients du portefeuille de xxxxxxxxxx ou à proximité

Sélection des produits à proposer en fonction du contrat déjà souscrit /



Marche de manœuvre /

- ➔ Possibilité d'accorder une réduction dans le cas où le tarif initial proposé est supérieur à celui du contrat actuel avec des garanties équivalentes

Planification des horaires d'appel /

- ➔ Tous les mercredis à partir de 11h et jusqu'à 17h30

2. Création des outils

Les informations techniques /

- ➔ Récupération des informations techniques sur le site kiwi
- ➔ Commande de conditions générales des contrats à proposer

Le fichier de téléprospection /

- ➔ Extraction du fichier sur les portefeuilles de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
- ➔ Pointage de la liste avec Prénom NOM :
 - définir les faux mono-risques,
 - supprimer les personnes déjà contactées
- ➔ Mise à jour du fichier client à l'aide de l'annuaire téléphonique

Les outils mercatiques /

- ➔ Préparation du tableau de suivi
- ➔ Réalisation du guide d'entretien
- ➔ Réalisation de questionnaires pour la découverte des besoins

Phase action

Rendez-vous téléphonique

Rendez-vous physique

1. Téléprospection

1. Téléprospection

2. Contact et découverte des besoins
3. Proposition de devis et argumentation
4. Traitement des objections
5. Etablissement du devis et envoi par mail
6. Relance téléphonique
7. Finalisation
8. Envoi du contrat à signer
9. Suivi de la régularisation

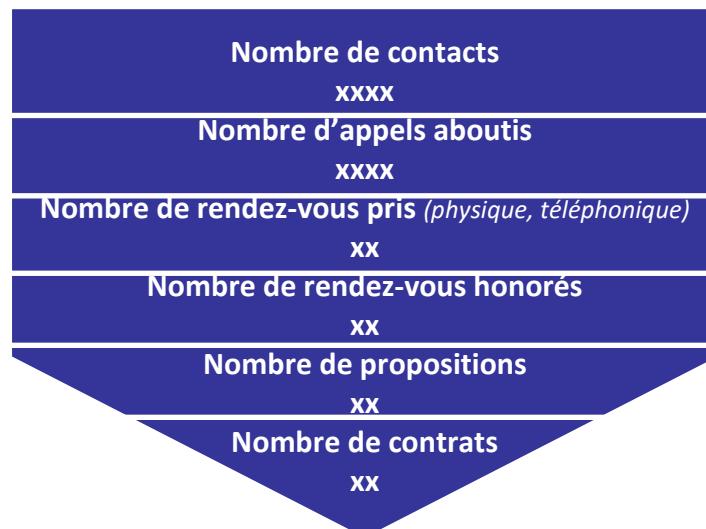
2. Contact et prise de rendez-vous
3. Découverte des besoins
4. Proposition de devis et argumentation
5. Traitement des objections
6. Conclusion de contrat et encaissement

F / Conclusion

Les difficultés

- ➔ Les clients sont difficilement joignables pendant les heures de bureau
- ➔ Nécessité d'une connaissance des garanties des contrats pour conseiller les clients
- ➔ Quelques rendez-vous physiques n'ont pas été honorés

Les résultats



IV / Conclusion sur le stage

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum