

MEMO DÉMARCHE DE VENTE GLOBALE



1. Préparation du RDV

Prospect : Dès accord pour le RDV, « **afin de bien préparer notre futur RDV ...** » proposer au client de récupérer son dossier assurance pour lui faire un « audit/diagnostic » de son dossier assurance (garantie/budget) pour lui permettre de bien faire son choix et de comparer (contrats, carte grise, permis...) et de gagner du temps. s'assurer de la présence des décideurs.

Client : Préparation de la découverte, qui il est ?, ce qu'il a ?, ce qu'il n'a pas ? Et ce qu'il pourrait avoir besoin ?

Preparer la base personne dont opt'in ainsi que les études dont santé/prév (1 obj ambitieux et 1 de repli)

- - 50 ans : GSA (A2B2H2) + CAS + GAV (seuil 5%) + VP (Modulation et Retraite) + Désirio
- + 50 ans : GSA (A2B2H2) + GAV (seuil 5%) + Groupama Autonomie (Rente Totale) + Groupama Sérénité + Désirio
- Préparation de la pochette, remise de projet global + dépliant GBH)



2. Prise de contact

Se présenter, valider le temps disponible, rappeler l'objectif de l'entretien

Inviter le client à se présenter (ce qu'il est)

Les 6 questions incontournables : Prospect :

- ✓ « **Qu'attendez vous d'un assureur ?** »
- ✓ **Qu'est-ce qui vous a fait accepter le RDV ?**
- ✓ **Depuis combien de temps n'avez-vous pas fait le point sur votre dossier ?**
- ✓ **Quels sont les risques que vous redoutez le plus ?**
- ✓ **Quelles garanties souhaiteriez-vous conserver ?**
- ✓ **Connaissez-vous votre budget assurance privé et pro ? »**

Client : Rappeler l'équipement actuel et identifier les **besoins** non couverts (saturation)

- ✓ Commencer tous les entretiens par la **prévoyance** « **le plus important c'est vous et bien sûr votre famille** »

Expliquer le déroulement de l'entretien

Présenter son métier avec la Table d'orientation (Recto)

« Nous sommes un assureur généraliste, notre métier, c'est de prévoir l'avenir : par des solutions d'assurance et des solutions de placement : les 2 sont complémentaires , ...faites-moi penser à vous en reparler à la fin de l'entretien »

Obtenir l'engagement du client et récupérer les éléments de la concurrence (Prospect)

« Pour vous apporter le meilleur conseil, il est nécessaire de faire un diagnostic de votre dossier et vous proposer une solution adaptée à votre situation, à l'issue de ce diagnostic, 3 scénarios sont possibles 1° soit vous n'avez pas de changement à réaliser (gtie et tarif), 2° soit au même tarif, je vous propose de meilleures garanties, 3° soit je vous fais gagner de l'argent avec de meilleures garanties, ...si je vous apporte une solution avantageuse, êtes-vous prêt à changer ? (Récupérer le dossier)

Présenter les 3 thématiques : table d'orientation

« Assurer votre vie privée, Prévoir, Epargner, Financer vos projets et enfin le plus important vous Protéger vous et votre famille »

Justifier une approche globale

« Je vous propose d'aborder ces 3 thématiques, à Groupama c'est comme au restaurant, on propose « le menu ou la carte », bien entendu « le menu » permet de trouver le juste équilibre entre prix et garanties et vous permet des avantages supplémentaires, ça évite les doublons ou les carences de garantie...Êtes-vous d'accord pour aborder votre dossier dans son ensemble ? dans ce cas, je vous propose de commencer par le plus important, vous et votre Famille »

Justifier les questions « **Pour vous proposer une offre adaptée, je vais vous poser quelques questions** »

(ça justifie une approche conseil plus qu'une approche comparative)



3. Découverte

Préalable : mise à jour de la base personne (mail, tel, foyer...), **avez-vous un smartphone et une box**, découverte de l'environnement familial "ascendant/ descendant » Avantage reco 120€,

je découvre : qui il est, ce qu'il a, ce qu'il veut, Ecouter, Reformuler pour ne pas Interpréter.

1 Commencer par la santé prévoyance

Présenter le lutin : on commence par la Protection de la Famille (Sensibiliser : **2 Risques, 3**

Evènements) Sensibiliser et Mettre en situation : « **Quels évènements redoutez-vous le plus ?** »

- **L'invalidité, la disparition... ?**
- **Quelles conséquences ? « A votre avis, comment ça va se passer ? » paiement des charges, famille, éducation...**
- **Quel montant faudrait-il prévoir ?**



« Pour vous aider à définir les montants, quel budget mensuel pourriez-vous consacrer à votre protection et celle de votre famille (sans que cela vienne déséquilibrer votre budget) ? » Si pas de réponse, proposer une fourchette.

Pour les - 45 ans, Penser au rebond Groupama Emprunteur.

2. Enchaîner par l'auto puis l'habitation :

Auto : « Avez-vous eu des accidents responsables au cours des 2 dernières années ? »

« quels types de garanties souhaitez-vous ? (tous risques, tiers,...) »

« Quel est votre budget actuellement ? »

Lutin : présenter la valeur d'achat et le pack changement de véhicule, rebond Désirio.



Habitation Rappel : Visiter l'habitation chez un prospect (professionnalisme, ça valorise le client, la découverte démarre...)

« Bien assurer votre famille et votre habitation, c'est important n'est-ce pas ? »

« Pouvez vous me faire un schéma de votre maison (nbre de pièces) et indiquer les risques d'intrusions en cas de vol ? »

« Avez-vous expertisé votre mobilier, Pour quel montant êtes-vous assuré ? »

« Quels types de garanties souhaitez-vous, (des garanties complètes ou assurer l'essentiel) ? »



4. Reformulation : « si j'ai bien compris...ce qui est important pour vous »

Récapitulons

5. Présentation de la Solution à l'aide du lutin

Nouveauté DDA : La remise des devis devient obligatoire mais la démarche reste la même en 2 temps :

Si pas de signature des Conditions Particulières en R1, envoi des devis par mail

Remise en main propre du « projet global » pour valoriser la solution et le conseil

Présenter votre solution santé prév : tableau de synthèse prév

« Il s'agit d'une offre complète coup dur pour toute la famille : on n'oublie personne », « Pour bien vous couvrir pour le décès, l'invalidité, la solution que je vous conseille c'est une garantie en capital et une garantie en rente »



Présenter le tableau de synthèse globale « l'intérêt du menu, c'est le juste équilibre entre prix et garanties »

Comparer le budget actuel au nouveau budget (Se servir du tableau Avant-Après)

Présenter le nouveau budget mensuel ou de la différence : + X € par mois...

Présenter un prix unique à l'aide du doc remise du projet global, ne pas segmenter le prix.

Récapituler les avantages pour chaque domaine : santé, prévoyance, auto, habitation (intégrer

l'offre GBH 1€ / jour) et les services

Présenter les avantages intergénérationnels à l'aide de l'OAV spécifique « nous à Groupama, on a une solution différenciante, une assistante pour vous, vos enfants, vos parents »



6. Conclusion et Prise de Congés

« qu'en pensez-vous ? »

Rechercher et Traiter les objections (Accepter, faire préciser,

Traiter) Présenter et valoriser les accélérateurs

Faire signer les clients

Les plus qui aident à conclure :

- Nous nous occupons de la résiliation et de toutes les démarches
- Nous prenons à notre charge les frais de recommandés
- La signature électronique
- La promotion de l'espace client (groupama.fr) et de l'appli : favoriser l'autonomie du client.

Proposer un 2nd RDV : retraite / placement « Il faut absolument que nous prenions le temps de voir ce point, je vous propose de nous retrouver le ...ou.... » à J+15 en utilisant l'alternative (revenir à la table d'orientation, la complémentarité de nos solutions prévoir/Epargne / Financer)



Présenter l'avantage parrainage : « ai-je répondu à toutes les questions... ? Etes-vous satisfait de notre entretien ?... Nous travaillons beaucoup par recommandation de nos clients, qui comme vous, viennent nous voir au sujet de leurs assurances. Vous devez certainement connaître quelqu'un dans votre entourage qui serait intéressé de découvrir les offres et les services de Groupama...pensez-vous à quelqu'un en particulier ? »

Avantage recommandation 120€

Remettre sa carte de visite et présenter les avantages du centre de relation client, le site Groupama.fr en profiter pour récupérer le mail client

Prise de congés

Confirmer le prochain RDV « j'ai bien noté notre RDV le ...je vous remercie de votre disponibilité, sachez que je reste à votre disposition pour toute question. »

Prendre congés « je vous souhaite une bonne journée Mr X... », le dernier mot que le client doit entendre c'est son nom.



Offre d'avantage parrainage à nos clients :
120€ de cadeaux.