

POUR VOUS AIDER À AMÉLIORER VOTRE SCORE SUR CE JEU, CETTE FICHE PRATIQUE REVIENT SUR LES ÉLÉMENTS CLÉS POUR RÉALISER UNE DÉCOUVERTE EFFICACE, STRUCTURÉE POUR UNE OFFRE PLUS CIBLÉE ET MIEUX VALORISÉE !



Pourquoi découvrir ?

La découverte est l'exploration des besoins et attentes de votre client. Cette étape indispensable est celle qui vous permet de créer un lien de confiance avec le client, de créer la différence. Le comprendre vous permettra de mieux le satisfaire !



Ce que l'on doit découvrir ?

Restez focalisés sur les périmètres suivantes :

- Les références de votre client : la façon dont il est assuré, ses propres expériences en tant qu'assuré
- Ses besoins : ceux liés à l'usage du bien à assurer
- Ses préférences : le niveau de prix qu'il est prêt à payer, le niveau de garantie qu'il souhaite, le niveau de protection qui le rassure
- Ses attentes : quelle relation attend t-il avec son conseiller ? Quel niveau de proximité / réactivité ?...



Comment peut-on le découvrir ?

- Question de Fait
- Question d'Opinion
- Question de Changement
- Question d'Action

Pensez à poser des questions ouvertes, qui permettront au client de s'exprimer et qui donneront moins l'impression d'un interrogatoire, peu personnalisé et sans écoute réelle

NOS CONSEILS POUR RÉUSSIR

Réfléchissez bien avant de répondre...

Il n'est pas question ici de vous piéger mais juste de tester vos connaissances ! La réponse qui semble la plus évidente est souvent la plus juste !

