

POUR VOUS AIDER À AMÉLIORER VOTRE SCORE SUR CE JEU, CETTE FICHE PRATIQUE REVIENT SUR LES FONDAMENTAUX DE L'ARGUMENTATION, LES CLÉS QUI SAURONT FAIRE DE VOS ARGUMENTS DE RÉELS ÉLÉMENTS DE DÉCISION POUR VOTRE CLIENT

VRAI / FAUX

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 !



Pourquoi argumenter ?

Argumenter, ce n'est pas traiter les objections. C'est une étape clé de votre entretien pour conseiller votre client, lui montrer que vous avez entendu et compris ce qu'il souhaite et que vous avez une offre qui peut y répondre.

Il ne s'agit pas de faire une démonstration de vos connaissances ou de votre expertise, mais bien d'accompagner votre client vers une solution d'assurance qui lui conviendra parfaitement, d'éclairer son choix et de le rassurer sur sa prise de décision.

Ce que l'on doit argumenter ?

L'argumentation de votre offre ne sera jamais standard, pour être efficace elle doit se concentrer sur les attentes du client, celles qui vous a exprimées en étape de découverte. Il s'agit ici de répondre en miroir aux éléments de découverte et de mettre en valeur dans votre offre les éléments qui répondent :

- Aux références de votre client
- À ses besoins exprimés
- À ses préférences
- Et enfin à ses attentes

Inutile de se perdre dans des détails techniques si cela ne doit pas répondre à ce que le client souhaite ou à exprimer !

Comment doit-on l'argumenter ?

Appuyez vous sur la méthode BAC. Pour chaque point clé que vous souhaitez valoriser, abordez-le en suivant la structure suivante :

- Je repars du besoin exprimé par le client
- Je valorise les avantages de mon offre
- Et enfin j'en détaille les caractéristiques

Et enfin, pensez à adapter votre vocabulaire selon le profil de votre client :

- Il est sensible au prix, faites toujours référence à son budget et valoriser votre conseil pour trouver le bon compromis entre prix et garantie
- Il est sensible aux garanties, parler lui de sécurité, de protection, de couverture
- Il est sensible à la souplesse, parler lui de confort, sérénité, tranquillité, prise en charge