

Les bonnes pratiques de la recommandation

La conquête de nouveaux clients est primordiale pour la progression de votre PNB mais sans toutefois occulter la rétention de vos propres clients.

Combinaison de ce double objectif conquête et fidélisation des clients constitue un enjeu majeur, la professionnalisation de la gestion de la relation client est devenue un axe essentiel de l'évolution du métier de banquier et utiliser davantage la recommandation à l'avantage de densifier la relation avec ses clients et d'en acquérir de nouveau à moindre coût.

Introduction : la difficulté et le coût de recrutement de nouveaux clients

Tour de table sur les pratiques des participants en matière de recommandation

► **Partie 1 - L'importance de la recommandation commerciale dans votre activité commerciale**

- Pourquoi la recommandation est devenue incontournable pour l'entreprise
- Fidéliser vos clients internes et externes par la recommandation « utile »
- Quelles sont les différentes formes de recommandation utilisées ?
- Maîtriser les outils de mesure de vos recommandations

Exercices d'application : ateliers en sous-groupe pour établir les actions à engager dans son travail

► **Partie 2 : Identifier les profils clients et leurs leviers de satisfaction et de « recommandation »**

- Identifier les profils clients par la méthode Insight : test de personnalité
- Prendre en compte l'importance des besoins psychologiques dans la prise de recommandation
- Identifier les perceptions et les canaux de communication de votre client
- Définir avec son client les modes d'approche du « recommandé »

Mise en situation et test de personnalité : s'entraîner à identifier les profils « recommandant »

► **Partie 3 : Maîtriser les processus de prise de recommandation, s'adapter au profil de son client**

- Définir un schéma de la prise de recommandation en tenant compte du profil
- L'importance du profil psychologique dans l'entretien et dans la qualité de la recommandation
- Identifier et s'entraîner sur les styles de communication clients
- Comprendre les difficultés relationnelles de certains clients

Mise en situation : s'entraîner à la prise de recommandation en fonction des personnalités

Objectifs :

- Donner de l'assurance à vos conseillers dans l'approche prise de recommandation
- Apporter de la méthode pour obtenir des informations qualifiées
- Savoir reconnaître les moments opportuns pour obtenir une recommandation suivant le profil de son client
- Appréhender la meilleure approche pour conquérir la personne recommandée

Dates : en intra

Destiné à :

Conseillers Particuliers, Conseillers Professionnels, CGP

Lieu : dans vos locaux

Durée : 2 jours

Prix : 1680 €/jour

Prestation de formation professionnelle continue exonérée de TVA

Contact : contact@springfinance.fr



SPRING FINANCE

- ▶ **Partie 4 : les informations essentielles à obtenir pour des recommandations qualifiées**
 - Reconnaître les moments propices à l'obtention d'informations à valeur ajoutée
 - Comment utiliser ces informations sans altérer le protocole de confidentialité graduelle défini avec son client
Jeux de rôle : obtenir des informations avec un questionnaire soft
- ▶ **Partie 5 : développer son réseau interne et externe de « recommandants » : le principe du boomerang**
 - Les différentes formes de réseaux / le réseau interne à la banque ou comment s'appuyer sur vos collègues conseillers ?
 - Comment créer un réseau actif ?
 - Comment fidéliser ce réseau ?
 - Se positionner comme actif et non comme un invité passif lors de rencontres, manifestations, réunions : savoir se mettre en avant pour développer son réseau
Atelier : S'entraîner à maintenir son réseau
- ▶ **Partie 6 : S'entraîner à la prise de recommandations**
 - Définir son « texte » de recommandation
 - Un mode de questionnaire soft pour l'obtention d'informations ciblées
Mise en situation pratique filmée

Objectifs :

- ▶ Donner de l'assurance à vos conseillers dans l'approche prise de recommandation
- ▶ Apporter de la méthode pour obtenir des informations qualifiées
- ▶ Savoir reconnaître les moments opportuns pour obtenir une recommandation suivant le profil de son client
- ▶ Appréhender la meilleure approche pour conquérir la personne recommandée

Dates : en intra

Destiné à :

Conseillers Particuliers, Conseillers Professionnels, CGP

Lieu : dans vos locaux

Durée : 2 jours

Prix : 1680 €/jour
Prestation de formation professionnelle continue exonérée de TVA

Contact : contact@springfinance.fr



SPRING FINANCE