



LES FORMATIONS



2025-2026



**VOTRE ALLIÉ POUR BOOSTER VOS VENTES
D'ASSURANCES VOYAGES**



**NOS FORMATIONS
À LA JOURNÉE**



MODULE 1 JOURNÉE : Des produits et process maîtrisés pour des clients fidélisés



OBJECTIFS

À l'issue de cette journée de formation, vous devrez être capable de :

- Maîtriser et contrôler tout le processus de proposition, de vente et de suivi de l'assurance voyage
- Comprendre le produit proposé
- Rester efficace face aux objections du client
- Maîtriser et contrôler le processus de gestion des sinistres

I. Les fondamentaux de l'assurance voyage (3h)

- Principe et cadre d'intervention de l'assurance
- Respect du code du tourisme
- Rémunération de l'intermédiaire revendeur
- Intérêt de l'assurance pour le client
- Intérêt de l'assurance et fonctionnement d'un plateau d'assistance
- Conseils et bonnes pratiques pour bien proposer puis vendre l'assurance
- Modalité de souscription, prise d'effet et durée de validité
- Modalité de déclaration de sinistres

II. Le choix de la bonne assurance – Comprendre le produit proposé (1h30)

- Critères de sélection du contrat
- Les objections face aux assurances
- Les CB ne sont pas qu'un moyen de paiement
- Plafonds de prises en charge et franchises
- Les bénéficiaires de chaque assurance
- Les motifs d'annulation
- Les garanties bagages
- Autres comparaisons diverses

III. La gestion des sinistres (2h)

- La déclaration de sinistre en ligne et les justificatifs à fournir
- Les sinistres en assistance

IV. CONCLUSION DE LA FORMATION (30 MIN)

➤ Temps Questions / Réponses



MODULE 2 JOURNÉE : Réussir sa vente d'assurance voyage



OBJECTIFS

À l'issue de cette journée de formation, vous devrez être capable de :

- Allier vos connaissances d'assurance voyage aux méthodes de vente additionnelle
- Transformer vos connaissances en compétences
- Augmenter votre ratio de performance de vente d'assurances voyage

Préambule : le tryptique Confiance - Connaissances - Compétences

PARTIE 1 : TRANSFORMER MES CONNAISSANCES EN COMPÉTENCES

I. Qui est mon client et qu'est-ce que je lui vends (un N°, une marque, une garantie...)?

Connaissances produit : connaître les caractéristiques et les transformer en solution client

- Rappel des garanties
- Méthode CAB pour argumenter ma vente d'assurance
- Travail en sous-groupes sur le thème : « vendez-moi ... »

Connaissance clients : quels sont ses besoins, ses motivations ?

- Décodage du client pendant la vente du voyage : rappel des étapes de la vente
- Méthode SONCASE

II. Je vends l'assurance

- A quel moment de la vente du voyage je vends l'assurance ?
- Comment je la vends (questions, affirmations, devinettes...)?
- Quels sont mes arguments pour les objections carte bancaire, prix, client sur-assuré?

III. Conclusion de la Partie 1

PARTIE 2 : JEUX DE RÔLES

Travail sur les thèmes :

- Vendre une garantie en solution client
- Vendre une solution en fonction du profil du client
- Argumenter l'objection CB en fonction du profil

CONCLUSION





**NOS FORMATIONS
À LA DEMI-JOURNÉE**



MODULE 3 DEMI-JOURNÉE :

Les fondamentaux de l'assurance voyage



LES OBJECTIFS

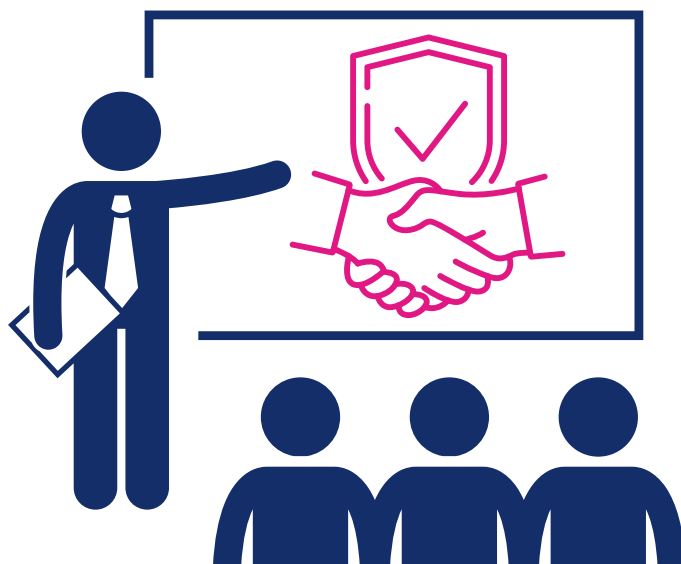
À l'issue de la formation, vous devrez être capable de :

- contrôler et maîtriser le processus de proposition, de vente et de suivi de l'assurance voyage.

PROGRAMME

PARTIE 1

- Principe et cadre d'intervention de l'assurance
- Respect du code du tourisme
- Rémunération de l'intermédiaire revendeur
- Intérêt de l'assurance pour le client assuré en assurance et déclaration de sinistre
- Intérêt de l'assurance pour le client assuré en assistance et fonctionnement d'un plateau d'assistance
- Conseils et bonnes pratiques pour bien proposer puis vendre l'assurance



PARTIE 2 : DÉMONSTRATION DE L'EXTRANET

CONCLUSION



MODULE 4 DEMI-JOURNÉE :

Le choix du bon contrat et la concurrence des assurances des cartes bancaires



LES OBJECTIFS

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Argumenter le choix de l'assurance voyage
- Contrer les objections du client face à la concurrence.

PROGRAMME

PARTIE 1

- Rappel du Principe et cadre d'intervention de l'assurance
- Rappel de l'Intérêt de l'assurance pour le client comme pour le professionnel
- Rappel des conseils et bonnes pratiques pour bien proposer puis vendre l'assurance



PARTIE 2 : COMPARAISONS

- Plafond de prises en charge et franchises retenues
- Détails des bénéficiaires et des « tiers déclencheurs »
- définitions de « membres de la famille »
- Motifs d'annulation acceptés par les assurances
- Les motifs médicaux et les définitions de la maladie selon les différents assureurs
- Les exclusions des assurances des cartes bancaires
- Les sinistres bagages
- Cas pratiques
- Formulation des bénéfices qu'apporte une assurance voyage



CONCLUSION



MODULE 5 DEMI-JOURNÉE :

La gestion des sinistres



LES OBJECTIFS

À l'issue de la formation, vous devrez être capable de maîtriser :

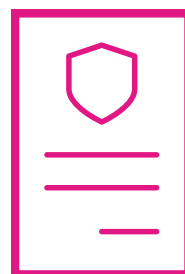
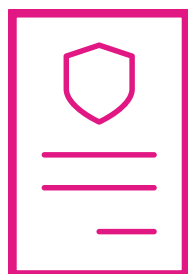
- les process de souscription de contrats d'assurance
- les modalités de déclaration de sinistres
- le processus de gestion et de suivi des sinistres

PROGRAMME

PARTIE 1

- Rappel du Principe et cadre d'intervention de l'assurance
- Rappel de l'Intérêt de l'assurance pour le client comme pour le professionnel
- Rappel des conseils et bonnes pratiques pour bien proposer puis vendre l'assurance

Conclusion partie I



PARTIE 2 : LES SINISTRES EN ASSISTANCE

- Détail des garanties couvertes
- Détail des modalités de déclaration de sinistres
- Cas pratiques
- Détail des garanties couvertes
- Détail des modalités de déclaration de sinistres
- Cas pratiques
- La déclaration de sinistre en assurance en ligne et les justificatifs à fournir
- Démonstration de l'extranet et de l'espace assuré d'ASSUREVER



Conclusion partie II

CONCLUSION



MODULE 6 DEMI-JOURNÉE : Développer sa performance dans la vente de voyages avec assurance par téléphone



OBJECTIFS :

À l'issue de la formation, vous devrez être capable de :

- Créer et maintenir un climat de confiance
- Communiquer de façon positive
- Convaincre le client de réserver son voyage avec assurance dans votre agence

Préambule : LES ENJEUX DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

PARTIE I : LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Fil conducteur de l'échange : On n'a jamais une 2^e occasion de faire une 1^{re} bonne impression

1. Vous êtes sollicité au téléphone : vous êtes disponible pour accueillir l'appelant
2. Vous êtes sollicité au téléphone : vous êtes déjà en entretien de vente avec un client en présentiel

Conclusion partie I

PARTIE II : PILOTER L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

- Identifier le contexte de la demande de réservation de voyage
- Écouter et reformuler les besoins
- Élaborer plusieurs offres avec assurance voyage (formulation « vendeuse » de l'assurance)
- Conclure l'échange téléphonique
- S'engager sur un délai de remise des offres et le respecter
- Prendre un RDV téléphonique ou en agence pour échanger sur les offres

Conclusion partie II

CONCLUSION DU MODULE :

➤ CE QUE JE RETIENS

➤ CE QUE JE METS EN APPLICATION





**POUR PLUS D'INFORMATIONS,
CONTACTEZ-NOUS !**

 formation@assurever.com

 01 73 03 41 42