

Accélérer la Transformation commerciale

Aréas Assurances s'appuie sur Fym Conseil pour remettre le client au cœur de ses préoccupations.



A propos d'Aréas

Avec 530 agences réparties dans toute la France, Aréas est le 7^{ème} réseau d'agents généraux. Protection des biens, des personnes ou protection financière, Aréas apporte une réponse sur-mesure adaptée aux enjeux et au contexte de chaque client. Avec près de 2 milliards d'actifs gérés et 400 000 clients, les agents généraux sont l'axe clé du développement de l'entreprise. Ils créent une relation directe et de confiance avec leurs clients. Interlocuteurs uniques, les agents généraux d'Aréas maîtrisent toute l'offre pour accompagner leurs clients à chaque étape clé de son parcours professionnel ou personnel.

LES DEFIS A RELEVER

Le projet d'Aréas Assurances intègre plusieurs dimensions toutes destinées à soutenir la croissance de l'entreprise.

Pour faire évoluer le réseau et assurer une meilleure efficacité commerciale, les agents doivent se libérer du temps pour accomplir ces missions. Il en est de même pour les collaborateurs d'agences qui doivent devenir de véritables acteurs de la fidélisation et du développement (Efficience, Conseil et Rebond). Pour répondre à ces objectifs, le réseau doit être soutenu par les inspecteurs. Ces derniers doivent devenir de puissants relais en matière de pilotage et de coaching de l'activité.

Les Directions Commerciale et Distribution réseau ont choisi de renforcer l'efficacité commerciale en s'appuyant sur une formation centrée sur l'opérationnel. Cette montée en compétences du réseau s'accompagne aussi d'un renforcement sur les fondamentaux juridiques, sociaux et fiscaux du Travailleur Non Salarié (TNS) et

sur l'offre patrimoniale d'Aréas. Après une consultation auprès de différents acteurs de la formation, Fym Conseil a été choisi pour accompagner Aréas Assurance.

Avec une approche pédagogique résolument pragmatique et une connaissance des réseaux d'Agents Généraux, Fym Conseil a ainsi fait la différence pour se positionner comme un véritable partenaire et accompagner le développement d'Aréas.

LA SOLUTION DE FYM CONSEIL

En déployant une approche blended learning, Fym Conseil positionne le présentiel sur les enjeux liés à l'efficacité commerciale et le distanciel sur le renforcement des compétences métiers du réseau (Efficience GRC - Fondamentaux juridiques et fiscaux du TNS - L'offre Patrimoniale (Madelin, Vie et Immobilier).



Avec les différents parcours de formation dispensés par Fym Conseil, nous avons remis le client et le conseil aux professionnels au cœur des préoccupations du réseau et des agences.

Antoine Foulonneau - Directeur Commercial d'Aréas



Fym Conseil a proposé un dispositif de formation qui s'articule autour de 5 phases :

- Immersion en agences et réunions préparatoires.
- Conception des kits pédagogiques de formation et de l'e-learning métier.
- Pré-requis de validation des compétences en e-learning.
- Déploiement des formations commerciales, animation et suivi.
- Mesure de la performance et bilans.

Pour assurer l'engagement interne, le développement des programmes de formation s'est fait de concert avec les Directions concernées du siège d'Aréas y compris le Comité de Direction. Ils ont même été les stagiaires « pilotes » pour évaluer et réajuster, si besoin, le contenu des différents modules.

Concernant l'architecture du dispositif de formation, il est composé de deux modules destinés aux agents. Décliné sous 2 fois 2 jours, le premier porte sur le « **Réseautage** » qui doit permettre de générer de l'activité sur le marché des professionnels et de développer, à terme, le CA sur ce marché. Quant au second, il traite de l'**Approche globale du TNS** avec l'appui d'une tablette en clientèle (Effimobile) pour professionnaliser la démarche des agents. Les collaborateurs en agence ont, quant à eux, suivi une session de 2 jours sur la posture conseil et les techniques de rebond.

Sens du résultat, c'est aussi le point clé des formations développées par Fym Conseil.

Ainsi des indicateurs de performance et de progrès ont été définis pour évaluer le transfert des acquis et mesurer les premiers retours sur investissement. Cette démarche permet également d'ajuster les contenus de formation en cours de déploiement. Des appels mystères sont également réalisés auprès des collaborateurs en agence.

Pour soutenir les missions des agents et de leurs collaborateurs, les inspecteurs Aréas ont également suivi un parcours de formation de 5 jours sur 3 mois suivi de 3 X 1 jour de Réunion Interactive. Ces dernières permettent un retour d'expériences au bout de 2/3 mois, de mutualiser les bonnes pratiques et enfin de travailler sur des cas sensibles rencontrés en agence.

Ponctué de cas pratiques et de jeux de rôles, ce cursus doit leur permettre d'être de véritables acteurs pour dynamiser, accompagner et piloter l'activité commerciale du réseau d'agents.

RENFORCER L'EFFICACITE COMMERCIALE

« En 3 mots : méthodologie, professionnalisme et appétant. J'ai appris plein de choses. C'était bien construit. Ça m'a reboosté et apporté une autre vision du développement commercial. » Françoise, Agent Aréas.

« J'ai beaucoup aimé la méthodologie, les supports. Le contenu est concis. On va à l'essentiel. Les jeux de rôle sont intéressants. Je ne retire que du positif. » Pierre, Agent Aréas.

Fym Conseil, filiale du Groupe SVP, réalise des **formations sur-mesure** dans les domaines du management, de la performance commerciale, de la relation client, du développement personnel et de la RSE. Nos consultants-formateurs sont des professionnels du secteur d'activité pour lequel ils interviennent.

Rappel des bénéfices

INTERACTIVITE

- Ecoute active.
- Echanges directs et spontanés durant les sessions.

PRAGMATISME

- Ateliers et travaux en petits groupes.
- Cas concrets.
- Maîtrise de l'environnement et des enjeux métiers.
- Plan d'actions individuel.
- Fiche de liaison mensuelle.

COLLABORATIF

- Co-construction des outils et supports avec les Directions concernées et les participants.
- Partage d'expériences.
- Valorisation et mise en avant des actions entreprises par le réseau.

CHIFFRES CLES

- Près de 400 agents formés sur 4 régions
- Plus de 400 collaborateurs d'agence formés également en Région
- Près de 80 collaborateurs du siège
- Plus de 2200 heures de formations dispensées

