


des FORMATIONS



2011

APPRENDRE – COMPRENDRE – VENDRE



“ Chers partenaires,

Les premières années de TMS FORMATION ont été une réussite. Plusieurs milliers de stagiaires de la métropole et des DOM TOM, appartenant à de nombreux réseaux, ont été formés à la technique et à la vente des produits d'assurances voyages, que ce soit dans leurs locaux, dans ceux de TMS, ou dans d'autres lieux partagés par plusieurs enseignes. La raison de ce succès : La mise en place d'un véritable parcours pédagogique. Celui-ci, toujours principalement axé sur l'assurance voyages, aborde globalement la relation clientèle, avec des modules sur l'accueil téléphonique, la vente et l'esprit qualité. Les dirigeants ne sont pas laissés de côté puisque, écoutant leur souhait, nous proposons une formation juridique, sur leur responsabilité et leur protection. La RCP est un domaine souvent perçu comme complexe et abstrait alors même que la Responsabilité des agences est de plus en plus souvent engagée. En vous proposant des formations plus nombreuses et répondant à vos souhaits, les experts de TMS Formation souhaitent contribuer à votre développement, au renforcement des connaissances de vos équipes et à votre compétitivité de demain.

Matthieu Drouet

Directeur Général



Chers partenaires,

TMS FORMATION a organisé en 2010 plus de 200 sessions de formation pour 1500 agents de voyages et Patrons. Ces formations vivantes et animées par des formateurs expérimentés ont atteint leur objectif : faire très clairement progresser le chiffre d'affaires assurances, lever les blocages parfois rencontrés dans la maîtrise des produits assurances voyages. Savoir vendre de l'assurance voyages, c'est avant tout savoir protéger ses clients et les fidéliser à votre agence. C'est aussi protéger votre entreprise en exerçant pleinement vos obligations de conseil.

TMS FORMATION, c'est aussi des modules dédiés à la vente, tenant compte des nouveaux impératifs du monde du voyage : votre client a dorénavant accès aux produits, aux prix, il ira systématiquement sur des forums pour valider votre service. Comment créer la relation de confiance et l'amener à concrétiser son voyage chez vous et non sur Internet ? Peut-on continuer à s'improviser vendeur sans repenser ses techniques d'accueil et d'entretien de vente ? Enfin, pour les Patrons et les Responsables, nous avons créé le module « Responsabilité Civile et protection Juridique » qui vous permettra de mieux comprendre ces sujets complexes et parfois abstraits afin de mieux répondre à chaque situation. Toutes nos équipes et moi-même auront, je l'espère, le plaisir de vous accueillir sur nos journées de formation 2011.

Didier Sanchez

Directeur Service Formation

TMS
ASSURANCE

CONTACT
Assistance

Où il faut. Quand il faut.

SOMMAIRE

PARCOURS

1 - LE PARCOURS PÉDAGOGIQUE TMS FORMATION

- | | |
|-------------------------------------------------|------|
| 1 - S'approprier son produit et ses garanties | p. 2 |
| 2 - La proposition et la vente | p. 3 |
| 3 - Les cartes de crédit et l'assurance voyages | p. 4 |
| 4 - L'assistance voyages | p. 5 |
| 5 - Souscription et gestion des indemnisations | p. 6 |

SPÉCIALES PROS

2 - LES SPÉCIALES PROS TMS FORMATION INTRA ENTREPRISE

- | | |
|--------------------------------------------|------|
| 1 - Journée de Formation PLATEAUX AFFAIRES | p. 7 |
| 2 - Journée de Formation SERVICES GROUPES | p. 8 |

FONDAMENTAUX

3 - LES FONDAMENTAUX MÉTIER TMS FORMATION

- | | |
|------------------------------------------------|-------|
| A - Les fondamentaux de l'accueil téléphonique | p. 11 |
| B - L'accueil Physique en agence | p. 12 |
| C - L'entretien de vente | p. 13 |

DIRIGEANTS

4 - LE PARCOURS DIRIGEANTS TMS FORMATION

- | | |
|-----------------------------------------------------------|-------|
| I - De la responsabilité civile à la protection juridique | p. 14 |
| II - Les modules sur mesure | p. 15 |

- | | |
|------------------------------------------|----------|
| Nos références partenaires TMS Formation | p. 16 |
| Le Calendrier des formations 2010 | p. 17-18 |
| Le Bulletin d'inscription | p. 19 |



1. S'APPROPRIER SON PRODUIT ET SES GARANTIES

Les règles fondamentales de l'assurance voyages

OBJECTIFS :

- Bien connaître le produit assurance voyages de son entreprise
- Acquérir les compétences essentielles sur les garanties de l'assurance voyages

Conditions générales,
conditions particulières,
conditions spéciales ?

À quoi sert
l'assurance
voyages ?

Pourquoi dit-on avant,
pendant et après
le voyage ?

Qu'est-ce que la mise
en état de voyager ?

Rapatriement
médical ou retour
anticipé ?

Belle maman est rentrée
à l'hôpital. Doit-on
annuler et quand ?

3 h 30 – 200 € HT par stagiaire

– assurance annulation formation incluse → **ÉLIGIBLE** au titre du DIF

Le conseil TMS Formation → **L'étape indispensable pour démarrer le parcours pédagogique TMS**

Témoignages

« Formation très vivante, avec un bon argumentaire pour mes clients » Alexandra, Agence Abéona Vincennes.

« Formation très pertinente en adéquation avec mes attentes » Julien, Agence Planète Croisière Roubaix.



LE PARCOURS PÉDAGOGIQUE TMS FORMATION 1

2. LA PROPOSITION ET LA VENTE

Transformez vos conseils en souscription

OBJECTIFS :

- Maîtriser et contrôler tout le processus de proposition et de vente de l'assurance voyages
- Rester efficace face aux objections du client

Maîtriser son bulletin
d'inscription pour
mieux vendre

L'Assurance voyages
est-ce vraiment
trop cher ?

Je propose ou
Je vends ?

Quand dois-je
proposer
l'assurance ?

Du Code des
assurances au
Code du Tourisme

Comment rebondir
sur les objections
de mon client ?

3 h 30 – 200 € HT par stagiaire

– assurance annulation formation incluse → **ÉLIGIBLE au titre du DIF**

Le conseil TMS Formation → **Après le module 1 du parcours, je connais mon produit
Je sais à présent comment le proposer et bien le vendre**

les **plus +**

- Impact direct sur votre chiffre d'affaires
- Des clients mieux protégés
- Diminution des après-vente

Témoignage

« Enlève tous les a priori sur l'assurance. Très utile ! »

Elisabeth, Agence LOV 94 Villiers sur Marne.



3. LES CARTES DE CREDIT ET LES ASSURANCES VOYAGES

Indispensable dans un monde en constante évolution

OBJECTIFS :

- Bien maîtriser les différences entre les offres des cartes de crédit et les assurances voyages
- Apporter le meilleur conseil à tous les clients

Porteur de carte bancaire :
l'obligation d'informer
son client

Plafond, co-voyageur,
bénéficiaire, par an,
par carte ?

Cartes dorées,
Cartes noires,
quelles garanties ?

« Je paie avec ma carte » :
comment répondre
à ce client ?

Des garanties,
pour qui ?

Bien connaître
les différents services liés
aux cartes bancaires

3 h30 – 200 € HT par stagiaire

– assurance annulation formation incluse → **ÉLIGIBLE au titre du DIF**

Le conseil TMS Formation → **Enfin des solutions adaptées à la problématique des cartes et de l'assurance voyages.**

les plus +

- Gardez une longueur d'avance sur vos clients
- Une mise à jour sur l'ensemble des garanties cartes bancaires
- Le dessous des cartes, ou comment fidéliser de nouveaux clients



BEST

4. L'ASSISTANCE VOYAGES

L'assistance pour 100 % de mes clients.

OBJECTIFS :

- Comprendre les enjeux de l'assistance pour la proposer à tous les clients, quelle que soit leur destination.

**Savoir argumenter
sur les enjeux
de l'assistance**

**Connaissez-vous
le coût d'une appendicite
à Las Vegas ?**

**Le défaut de conseil
et ses conséquences**

**Connaissez-vous
les destinations
à risque ?**

**Frais médicaux,
prestations non utilisées,
remboursés ou non ?**

**« J'ai déjà de nombreux
contrats assistance » :
que répondre à ce client ?**

3 h30 – 200 € HT par stagiaire

– assurance annulation formation incluse → **ÉLIGIBLE au titre du DIF**

Le conseil TMS Formation → **La protection de vos clients est au cœur de votre métier d'agent de voyages. Bien proposer une assistance, sans a priori de prix ou de destination, c'est la garantie de votre sécurité et de celle de vos clients.**

Module conçu en partenariat avec les meilleurs spécialistes d'Europ Assistance





5. SOUSCRIPTION ET GESTION DES INDEMNISATIONS

Savoir prévenir et gérer les après-vente

OBJECTIFS :

- Maîtriser efficacement les étapes-clé de la souscription d'un contrat et la gestion d'un dossier d'indemnisation. Se protéger des après-vente

La constitution d'un dossier :
quels services apporter
à mon client ?

Que peut-on modifier
sur un contrat ?

La déclaration
d'un sinistre :
qui, quoi, quand,
comment ?

Quand souscrire ?

Fidéliser sa clientèle
par une gestion efficace

Le calcul du
remboursement

3 h30 – 200 € HT par stagiaire
– assurance annulation formation incluse → **ÉLIGIBLE au titre du DIF**

les plus +

- Un formateur expert sur des cas très concrets
- Devenir le référent assurance de votre agence
- L'étape ultime du Parcours Pédagogique TMS Formation
- Mettre en place de nouveaux frais de service clients sur la gestion des dossiers

Témoignage

« Un apport de connaissances indispensable pour tous ceux qui gèrent les dossiers » Jennifer, Agence BLEU Voyages – Grand Large

NOUVEAU

A. JOURNEE DE FORMATION PLATEAUX AFFAIRES

Comment intégrer l'assurance voyages dans vos process de vente et de gestion pour développer la qualité de vos services clients.

OBJECTIFS :

- Bien comprendre les besoins assurance de vos clients
- Maîtriser efficacement tous les process des produits assurances Affaires

Comment optimiser vos revenus grâce à l'assurance ?

Un client Canadien part au Sénégal, est il assurable ?

Vendeur ou preneur d'ordre ?

Annulation de séminaire ! Votre client est il assuré ?

Quelle est la valeur de mon conseil sur le plateau Affaires ?

Savoir accompagner son client sur l'indemnisation.

Journée – 375 € HT par stagiaire

– assurance annulation formation incluse → ÉLIGIBLE au titre du DIF

Le conseil TMS Formation → Mettez tout votre plateau à niveau sur les enjeux de l'assurance Voyages
Faites de l'assurance Voyages un vrai levier de développement de vos services clients

les plus +

- Un module animé par un formateur expert qui a dirigé une agence de voyages d'affaires

A. JOURNÉE DE FORMATION GROUPISTES

Maîtriser tous les enjeux de l'assurance voyages pour la clientèle Groupes. Devis, Vente, Souscription, Gestion, comment faire de l'assurance un service incontournable.

OBJECTIFS :

- Optimiser les propositions d'assurances voyages pour les groupes
- Savoir anticiper les risques et les enjeux pour mieux protéger sa clientèle groupes

Quelles sont les obligations
légales de mon agence ?

Quand souscrire ?
Qui peut modifier ?
Qui peut annuler ?

Comment assurer
un séminaire
de 500 personnes ?

Accompagnateur Groupes :
les bonnes pratiques
en toute circonstance

Groupe constitué
ou GIR ?

Mon client paie avec
sa carte bancaire

Journée – 375 € HT par stagiaire

– assurance annulation formation incluse → **ÉLIGIBLE au titre du DIF**

Le conseil TMS Formation → Mettez tout votre service Groupe à niveau sur les enjeux de l'assurance Voyages

Faites de l'assurance Voyages un service supplémentaire pour votre clientèle Groupes

les plus +

- Une formation très concrète qui aborde toutes les problématiques commerciales et techniques pour bien anticiper tous les enjeux et les risques assurances du métier de groupiste



La meilleure protection
en assurance voyage **avant,**
pendant et après le séjour

ILS NOUS FONT CONFIANCE !

NOS RÉFÉRENCES

De grandes références du voyage forment leurs équipes avec TMS Formation. N'hésitez pas à les contacter pour prendre leur avis sur nos savoir faire.



NOUVEAU TMS Formation vous propose l'ASSURANCE ANNULATION FORMATION
 Parce qu'une annulation au dernier moment entraîne toujours des frais pédagogiques (100 %) et parfois des frais annexes liés au transport ou au logement de vos stagiaires.
 Assurance Toutes Causes Justifiées
 Garantie Remplaçant Professionnel (si vous l'avez déclaré à la souscription)
 Garantie Intempéries empêchant le stagiaire de se rendre à la formation
 Garantie Grève empêchant le stagiaire de se rendre à la formation
 25 € par stagiaire pour garantir tous vos frais d'annulation.
 Un produit exclusif TMS CONTACT

LES FONDAMENTAUX METIER TMS FORMATION 3

A. LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

*Développer ses compétences relationnelles avec les clients.
Gérer efficacement les appels difficiles.*

OBJECTIFS :

- Maîtriser et optimiser l'accueil téléphonique
- Développer ses compétences relationnelles avec les clients
- Gérer efficacement les appels difficiles

Monsieur Durand
est en ligne,
il est furieux !

Quelle est l'image
de l'entreprise que je
donne à mes clients ?

Tout opérateur
ou agence : l'écoute,
le questionnement,
la reformulation

Prospecter au
téléphone

Dans mon entreprise,
nous valorisons
chaque appel !

Comment créer un rapport
de confiance avec mon
interlocuteur ?

Journée – 375 € HT par stagiaire,

– assurance annulation incluse → **ÉLIGIBLE au titre du DIF**

Le conseil TMS Formation → Dans un monde Internet, faites la différence par chaque contact téléphonique. Un outil indispensable dans votre démarche qualité.

les plus +

- Un module original animé par un formateur hors pair

B. L'ACCUEIL PHYSIQUE EN AGENCE

Un pré-requis sur les fondamentaux indispensables à toute démarche qualité

OBJECTIFS :

- Parfaitement gérer tous les aspects de l'accueil client sur un point de vente

Créer le rapport
de confiance dès
les premières secondes

Savoir accueillir
lorsque l'on est occupé

Les erreurs fatales :
comment perdre
un client ?

Quel message envoyez-vous
à l'inconscient de
vos futurs clients ?

Comment être meilleur
que mes concurrents ?

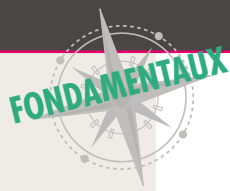
Savoir écouter son client

Journée – 375 € HT par stagiaire

– assurance annulation incluse → **ÉLIGIBLE** au titre du DIF

Le conseil TMS Formation → Cette formation se combine parfaitement avec la journée « L'entretien de vente ».

Parce que gagner et conserver la préférence client est l'un des challenges majeurs de votre entreprise.



C. L'ENTRETIEN DE VENTE

Incontournable pour développer son chiffre d'affaires et sa notoriété

OBJECTIFS :

- Maîtriser et appliquer les techniques de la vente en agence

**Savoir vendre :
j'improvise
ou j'apprends ?**

**Répondre
aux objections
de vos clients**

**Que signifie
vendre ?**

**Savoir conclure
un entretien**

**Encore un client
qui passe par Internet...**

**Savoir transformer
un devis en vente.**

Journée – 375 € HT par stagiaire.

– assurance annulation incluse → **ÉLIGIBLE au titre du DIF**

Le conseil TMS Formation → Cette formation se combine parfaitement avec la journée « L'accueil physique en agence ».

Qu'est ce qui fera la vraie valeur ajoutée de vos équipes de vente ?
Uniquement leur sourire ou les méthodes reconnues qu'elles
appliqueront après cette formation.



I. DE LA RESPONSABILITE CIVILE À LA PROTECTION JURIDIQUE

Comment éviter un mauvais procès.

Module conçu avec les
meilleurs spécialistes d'**HISCOX**
ASSUREUR SPÉCIALISTE

OBJECTIFS :

- Maîtriser le périmètre de la Responsabilité civile. Bien réagir face à chaque situation.

Pourquoi
une protection juridique ?
Est-ce vraiment utile ?

Aéroports fermés
pour cause de nuage :
à qui la faute ?

Savoir mieux
évaluer
un préjudice

Responsable de droit
ou de fait ?

A quoi sert ma RC ?

Producteur ou revendeur,
quelles conséquences ?

Demi-journée (6 heures) – 550 € HT par stagiaire – assurance annulation incluse.

Possibilité de prise en charge par l'AGEFICE – Formation Inter Entreprises.

Le conseil TMS Formation → Des réponses très claires sur les cas concrets auxquels vous êtes confrontés au quotidien
Des échanges d'expérience autour de cas concrets sur la RC et la Protection Juridique
Un formateur Expert.

les plus +

- Un suivi personnalisé dans le temps sur des cas concrets
- Un formateur Expert



II. LES MODULES SUR MESURE

Des programmes de formation Sur Mesure pour vous-même et vos collaborateurs Responsables. À intégrer dans votre plan de formation annuel, parce que vous souhaitez développer ou conforter l'excellence au sein de votre entreprise.

Le management opérationnel

FAIRE RÉUSSIR LES ÉQUIPES

OBJECTIFS :

- Diriger et motiver au quotidien.
- Savoir gérer les problématiques individuelles et collectives.
- Savoir gérer les situations difficiles.

| Durée 2 à 3 Journées selon analyse de vos besoins

L'ENTRETIEN DE MANAGEMENT

OBJECTIFS :

- Comprendre les enjeux d'un entretien.
- Maîtriser la méthodologie pour réussir ses entretiens et impliquer ses collaborateurs.

| Durée 2 à 3 Journées selon analyse de vos besoins

L'efficacité personnelle

SAVOIR GERER SON TEMPS

OBJECTIFS :

- Maîtriser son temps et non le subir pour atteindre ses objectifs.
- Savoir gérer ses priorités pour travailler de manière sereine et efficace.

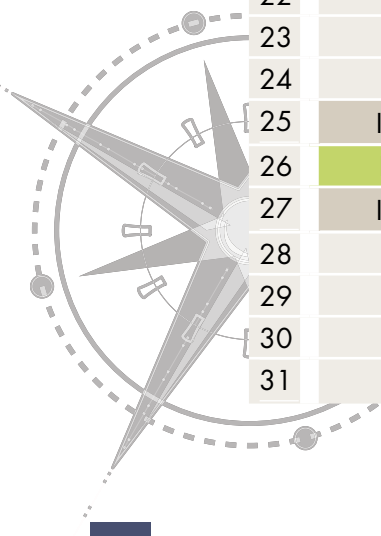
| Durée de 1 à 3 jours, selon analyse des besoins.

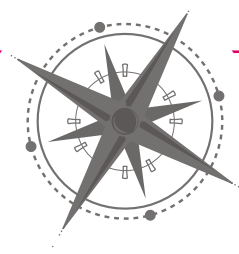
AUTRES MODULES DISPONIBLES DANS LA GAMME PARCOURS DIRIGEANTS

La communication, l'animation de réunions, l'entretien d'embauche : nous contacter

4 LE CALENDRIER 2011

	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI
1		PARIS	LILLE		
2			PARIS		
3		PARIS	PARIS		
4					RENNES
5				ANNECY	
6				PARIS	BREST
7				LYON	
8		NANTES	INTRA		
9			LYON		
10		LE HAVRE	INTRA		
11	INTRA		AVIGNON		PARIS
12				PARIS	
13	INTRA			MARSEILLE	PARIS
14				PARIS	
15		INTRA	NICE		
16					
17		INTRA	NICE		
18	DIJON				PERPIGNAN
19					
20	CHALONS				BIARRITZ
21					
22			INTRA		
23			TOULOUSE		
24			INTRA		
25	INTRA				LILLE
26	PARIS				
27	INTRA				LILLE
28					
29			STRASBOURG		
30					
31			SELESTAT		BORDEAUX





JUIN	SEPT	OCT	NOV	DEC
LILLE				INTRA
LILLE				
		Fort de France	PARIS	
		Fort de France		
		Fort de France		
	PARIS	Pointe à Pitre		INTRA
GRENOBLE	PARIS	Pointe à Pitre		
TOULOUSE	PARIS			INTRA
LYON			INTRA	
		INTRA	INTRA	
		LILLE		
	INTRA	INTRA		INTRA
MARSEILLE				
	PARIS		PARIS	PARIS
MARSEILLE				
			PARIS	
		LYON		
		LYON		
		LYON		
INTRA	PARIS			
			INTRA	
INTRA			INTRA	
		PARIS		
	LILLE	PARIS		
PARIS				
	LILLE		INTRA	
PARIS				

- Modules 1&2
- Modules 3&4
- Patrons
- Groupistes
- Vente

BULLETIN D'INSCRIPTION



4 SOLUTIONS POUR VOUS INSCRIRE

PAR FAX

01 73 03 41 20

PAR COURRIER

TMS CONTACT Sce Formation
110, Avenue de la République
75011 PARIS

PAR TEL

01 73 03 41 15

PAR EMAIL

didier.sanchez@tmscontact.com

VOTRE ENTREPRISE :

Dénomination sociale : Code client TMS :

Adresse :

Nombre de salariés : N° de SIRET :

Nom du responsable : Tél Responsable :

Organisme collecteur : OPCA Transports AGEFOS AUTRES (préciser) :

PARTICIPANT A LA FORMATION

Nom : Prénom : Fonction :

Contact en cas de nécessité (Mobile) :

Autres participants :

Se préinscrit à la formation :

Journée de la formation TMS CONTACT

Date : Ville :

Dans le cadre du DIF: OUI NON

Dans le cadre du Plan de Formation : OUI NON

Adresse de facturation (à compléter si différente de l'adresse de dénomination sociale)

Société :

Adresse :

Cachet de l'agence

Dès réception de votre réservation, une convention de formation vous sera envoyée. Seul le retour de celle-ci constitue une inscription définitive.