

SÉMINAIRE Les courtiers indépendants en assurances auront une nouvelle offre en formation continue, développé notamment par l'auteur Milo Bozic.

La formation à travers l'expérience

PAR **FABRICE.ESCHMANN@ARCINFO.CH**

Après s'être essayé aux sciences politiques à l'Université de Lausanne, sa ville natale, Milo Bozic entame en 2010 des études en gestion d'entreprise à l'Université de Fribourg. Son master en poche, il intègre UBS à Zurich, avant de rejoindre une grande assurance maladie à Neuchâtel. En octobre dernier, il sort son premier livre «Révélation d'un vendeur à succès», suivi cette année d'un cours de formation continue. Interview.

Votre livre est sorti chez Slatkine en octobre 2021. Qu'est-ce qui vous a donné envie de l'écrire?

Ma première année comme assureur a été assez intense. J'ai appris le métier avec des bouquins, jusqu'à tomber sur ceux de Joe Girard. Ce marchand de voitures américain figure au Guinness des records comme le plus grand vendeur de tous les temps. Ses livres, c'est du concret, c'est du terrain. La formation à travers l'expérience réussie de quelqu'un, c'est génial!

Vous aviez envie de suivre son exemple?

Ma démarche est personnelle, je ne me compare pas aux autres. Mon ouvrage est avant tout basé sur des exemples pratiques. Il existe trop peu de témoignages de ce type dans la littérature commerciale. Certains très bons vendeurs ne transmettent rien et partent avec leur immense savoir-faire. C'est dommage! De mon côté, j'avais pris l'habitude de prendre des notes lors de mes entretiens, pour mon propre usage. Et au bout d'un moment, je me suis dit que je pouvais les partager.



Milo Bozic a puisé dans son expérience pour écrire un livre et mettre sur pieds un séminaire sur les bonnes pratiques de vente. CHRISTIAN GALLEY

Vous dévoilez donc des secrets de bon vendeur?

On utiliserait tous une recette miracle, une baguette magique. Mais elle n'existe pas. Le plus important, dans une négociation, c'est la dimension humaine: une bonne vente est un mélange de spontanéité et de technique.

Est-ce que l'on vend tout de la même manière?

Non, mais il y a des points communs, des étapes

classiques à respecter en entretien. Par exemple, le vendeur doit savoir sonder les désirs du client, ou être capable de répondre aisément à l'objection courante «je dois réfléchir» ou «c'est trop cher».

Vous avez également développé un séminaire de formation...

Oui. Début 2018, je me suis fait inviter à un cycle de conférences à Lausanne, sur le thème «Capitali-

ser sur le bien-être des collaboratrices et collaborateurs.» A la fin de cet événement, je suis allé parler avec quelques intervenants, parmi lesquels Michael Pelling, psychologue et fondateur du Health and Life Design Center. Il a à son actif la préparation mentale de plusieurs champions olympiques. Quelques mois plus tard, nous étions associés pour monter ce cours.

A qui est-il destiné?

Il vise les courtiers indépendants en assurances. Pour continuer à pratiquer, ils doivent suivre une formation continue et accumuler des crédits. Notre cours «Sales Design» se déroule sur une journée et fournit des clés sur l'exploration des besoins, les méthodes de conclusion, la levée d'objections ou encore l'intérêt du service après-vente. Il comprend des ateliers ludiques, des simulations de vente... C'est très participatif.

Il y a aussi une section consacrée au sport d'élite...

Oui, on peut souvent appliquer les stratégies des sportifs à la vente. Un exemple: dans son livre «Simplicité – L'art d'aller à l'essentiel», l'ancien patron des CFF Benedikt Weibel rapporte que Louis van Gaal, qui a entraîné le Barça et le Bayern de Munich, a identifié quatre moments principaux dans un match de foot: 1) Nous avons le ballon. 2) Nous perdons le ballon. 3) L'adversaire a le ballon. 4) L'adversaire perd le ballon. Ce modèle est le point de départ de toute une série de plans d'actions simples et clairs. C'est exactement pareil dans une argumentation commerciale.

L'Ecole Lémania vous aide, tout simplement

ETUDES SECONDAIRES



Dès 11 ans

Rentrée possible en cours d'année

021 320 15 01
admissions@lemania.ch
www.lemania.ch



Toucher le cœur de vos futurs clients

grâce aux médias locaux.

IMPACT_medias

Certifiez vos compétences par un CFC selon l'art.32

Formations pour adultes

AGENT-E D'EXPLOITATION CFC

■ 1 soir par semaine durant 1 année
CPLN-EAM - Ecole des arts et métiers
cpln-eam@rpn.ch

EMPLOYÉ-E DE COMMERCE CFC ou

GESTIONNAIRE DU COMMERCE DE DÉTAIL CFC
■ 2 soirs par semaine durant 2 ans
CPLN-EPC - Ecole professionnelle commerciale
cpln-epc@rpn.ch

OPÉRATEUR-TRICE DE MACHINES

AUTOMATISÉES CFC
■ Les samedis matins durant 2 ans
CPNE-TI - Pôle Technologies et Industrie
cpne-ti@rpn.ch

CULTURE GÉNÉRALE

■ 2 soirs par semaine ou samedi après-midi
ECG - Enseignement de la culture générale
cpne-ecg-secretariat@rpn.ch

Les personnes, sans titre de formation professionnelle initiale, peuvent bénéficier d'un financement complet ou partiel de la formation selon les bases légales en vigueur.

Début des formations : août 2022
Inscription en tout temps

Lieu de formation :
CPLN, Maladière 84, 2002 Neuchâtel

Pour plus d'informations :
032 717 40 92

Votre FORMATION dans les centres professionnels neuchâtelois



IMPRESSUM

SOCIÉTÉ ÉDITRICE:

SNP Société Neuchâteloise de Presse SA, Avenue du Vignoble 3, 2000 Neuchâtel

Directeur général et éditeur: Jacques Matthey

Rédacteur en chef: Eric Lecluyse

Responsable des suppléments: Fabrice Eschmann

Responsable préresse: Michel Buffet

Rédaction: redaction@arcinfo.ch - Tél: 032 723 53 00

Service clientèle:
clientele@arcinfo.ch - Tél. 032 723 53 00

Annonces:
neuchatel@impactmedias.ch - Tél. 032 723 52 00