

Trois profils, trois déclencheurs

Le risque n'est pas le même selon l'âge et le mode de vie de l'animal. Identifier le profil dès la découverte permet de choisir le bon argument et la bonne formule.

Profil	Déclencheur	Ce que vous mettez en avant
Le chiot ou le chaton 0 à 1 an	L'accident et la prévention	Deux leviers se cumulent la première année. L'accident d'abord : l'animal découvre le monde, avale des corps étrangers, tombe, se blesse en jouant. La prévention ensuite, et c'est l'argument le plus concret : la première année concentre les vaccins, les vermifuges, l'identification et la stérilisation. C'est précisément l'année où le Boost Budget Prévention s'applique, ce qui porte le budget prévention jusqu'à 250 € en formule Optimal. S'il n'a pas encore de maladie chronique il peut encore être couvert, il faut que le contrat ait démarré avant que les maladies dues à l'âge se déclare. Les animaux peuvent avoir les mêmes maladies que nous, arthrose, insuffisance rénale, cardiaque etc...
L'animal adulte 1 à 6 ans	Le mode de vie et la race	Un animal sédentaire développe des risques de maladies cardiaques et d'obésité. Un animal sportif, par exemple, s'expose aux chutes et aux fractures. Nos contrats santé ne couvrent pas les maladies chroniques si elles se déclarent avant la souscription =>allergie de peau, troubles du comportement comme le stress (pour les animaux actifs) ou diabète (pour les sédentaires). Il faut avoir souscrit le contrat avant, pour être couvert à vie par la suite.
L'animal senior 6 ans et plus	La maladie chronique	Problèmes cardiaques, arthrose, diabète, épilepsie, insuffisance rénale, cataracte sénile, maladies bucco-dentaires et cancers. Le risque est lié à l'âge et à la taille : plus un chien est grand, plus son espérance de vie est courte. S'il n'a pas encore de maladie chronique il peut encore être couvert, il faut que le contrat ait démarré avant que les maladies dues à l'âge se déclare. Les animaux peuvent avoir les mêmes maladies que nous, arthrose, insuffisance rénale, cardiaque etc...

La question qui ouvre l'entretien

« Si votre vétérinaire vous annonçait demain une intervention à 1 500 €, comment feriez-vous ? »

La réponse oriente tout le reste de l'entretien. Un client qui hésite vient de reconnaître son besoin lui-même.

Ce qu'il faut retenir

- La découverte de l'âge de l'animal et de son mode de vie est essentielle : Jeune = Accident/prévention, adulte/âgé = Protection avant exclusion.
- Plus l'animal est assuré tôt et moins il y a d'exclusions. Ne pas attendre une facture vétérinaire pour penser à l'assurance.
- Toute maladie ou tout accident déjà connu ou déclaré est exclu du contrat, suivi et conséquences compris
- Une fois assuré, l'animal est protégé par les garanties de sa formule.

Le coût réel des soins vétérinaires

Les frais vétérinaires ont augmenté de 30 % en dix ans et un client se rend en moyenne 2,7 fois par an chez le vétérinaire. Le panier moyen de dépenses de santé atteint 365 € par an pour un chien et 243 € pour un chat.

Soin	Coût	Précision
Cystite	150 à 200 €	Consultation, analyse et traitement
Gastro-entérite	80 € environ	Sans examens complémentaires
Conjonctivite aiguë	60 à 80 €	Selon les médicaments
Diabète	100 à 150 € par mois, soit 1 200 à 1 800 € par an	Traitement sur la durée
Atopie et dermatite atopique	1 000 € par an	Chien de 20 kg, intensité moyenne
Dilatation ou torsion d'estomac	1 500 à 2 000 €	Urgence vitale
Fracture	1 000 € environ	Si chirurgie
Ingestion de corps étranger	100 €, ou 1 000 à 1 200 €	Consultation et radio si évacuation naturelle, chirurgie sinon
Épillet	150 à 200 €, ou 300 à 400 €	Traitement seul, ou intervention sous anesthésie
Scanner	350 à 500 €	Anesthésie nécessaire
Échographie	150 à 200 €	Anesthésie nécessaire

Les lignes colorées correspondent aux maladies chroniques, premier poste de dépense, car elles impliquent un traitement mensuel sur plusieurs années. En cas de cancer, les séances de radiothérapie peuvent dépasser 1 000 €.

Quel exemple citer

Un seul exemple par entretien, choisi à partir de ce que le client vient de vous dire pendant la découverte.

Ce que le client vous a dit	L'exemple à citer	Exemple de formulation
« J'ai un chiot »	Ingestion de corps étranger, 1 000 à 1 200 € si chirurgie	« À cet âge, ils avalent tout. Si ça passe au bloc, c'est plus de 1 000 €. »
« J'ai un chat »	Cystite, 150 à 200 €, et elle récidive	« La cystite revient souvent. Ce n'est jamais une seule facture. »
« Mon chien fait de l'agility »	Fracture, 1 000 € si chirurgie	« Un chien sportif, c'est un chien qui peut tomber un jour. »
« Il a 8 ans »	Diabète, 100 à 150 € par mois, pendant des années	« Un accident, c'est une facture. Une maladie chronique, c'est une facture tous les mois, pendant des années. »
« C'est un grand chien »	Torsion d'estomac, 1 500 à 2 000 €	« Sur les grandes races, c'est l'urgence vitale la plus fréquente, et elle arrive sans prévenir. »

Les trois règles

- Rapportez toujours le montant au coût mensuel du contrat, jamais à la prime annuelle.
- Les clients craignent les accidents, le vrai risque c'est la maladie chronique. 80% des sommes que nous remboursons concernent les maladies.
- Conclure avec Payvet : la facture est réglée directement en clinique.

Accident ou maladie chronique, ce qui coûte le plus

Sur un animal de 6 ans ou plus, citez une maladie chronique plutôt qu'un accident. Un accident, c'est une facture unique, que le client se sent capable d'absorber. Une maladie chronique, c'est une facture tous les mois pendant plusieurs années.

Comme pour les humains, nos frais de santé sont élevés quand on est tout jeune et quand on est âgés. Les maladies chroniques peuvent se déclarer tout au long de notre vie et on peut avoir un accident à tout moment. Les animaux c'est pareil.

Les règles d'or

Compter 10 à 15 minutes, de la découverte à la souscription.

1. Qualifier en quatre questions

Espèce, race, âge, mode de vie. Si l'animal est jeune demander comment s'est passé l'adoption. Demander également si l'animal est le premier du client. Parfois c'est le premier animal dont le client a la charge seul, mais il a été élevé dans une famille avec chien/chat.

2. Faire émerger le risque

Demandez si le client a déjà été confronté à des frais de santé élevés. Ce sera souvent le cas pour lui, pour ses parents ou pour des amis. A défaut demander le budget que le client pourrait mobiliser du jour au lendemain en cas d'urgence.

3. Chiffrer avec un seul exemple

Notre contrat couvre tous les accidents, si les frais importants sont un accident reprendre ce chiffre en indiquant que ça ne met pas à l'abris d'une maladie par ailleurs.

Si l'exemple est une maladie, hors antériorité et maladie congénitale/héréditaire elle sera probablement prise en charge.

A défaut d'exemple, voir tableau précédent.

4. Orienter la formule

Six formules, de 60 % à 100 % de remboursement, avec un plafond annuel de 1 500 € à 5 000 € et une franchise annuelle personnalisée à 0 €, 50 € ou 100 €.

À dire clairement, dès l'entretien

Les délais de carence sont la première source de déception client. Le délai débute à la date d'effet du contrat, et toute maladie ou tout accident déjà connu ou déclaré est exclu du contrat, suivi et conséquences compris.

Rappel des délais : 2 jours en accident, entre 20 et 30 jours en maladie selon l'âge de l'animal à la souscription, et 3 mois pour la chirurgie suite à maladie ainsi que pour la rupture des ligaments croisés antérieurs.

Répondre aux objections du propriétaire

Trois objections couvrent la quasi-totalité des rendez-vous. Les réponses ci-dessous sont celles validées par Santévet.

Ce que vous pouvez entendre	Ce que vous pouvez répondre
« Il est encore jeune et en bonne santé ! On peut attendre avant d'envisager de l'assurer... »	Justement, il est jeune et va vouloir explorer des lieux inconnus et donc se mettre en danger. De plus, si ses problèmes sont déjà déclarés, il sera trop tard pour l'assurer.
« On préfère épargner 20 € tous les mois pour les frais vétérinaires de notre animal... »	C'est une bonne idée, mais à 20€ ou 30€ par mois il faut 8 ans pour mettre 3000€ de côté, le plafond de la Confort +, qui sera mobilisable dès la fin des carences pour protéger votre animal. Et le plafond se renouvelle chaque année.
« Pensez-vous qu'il est rentable d'assurer son animal de compagnie ? »	Ce n'est pas le but d'une assurance ! Une assurance couvre des risques, donc des événements imprévisibles. Prenez-vous une assurance pour vous ou vos enfants en espérant qu'il arrive quelque chose afin qu'elle soit rentable ?

Et pour conclure, les trois bénéfices à rappeler

1	2	3
Accédez plus facilement aux meilleurs soins vétérinaires	Protégez votre budget des imprévus	Gardez votre animal en bonne santé, toute sa vie

Les trois preuves à garder en tête

jusqu'à 100 %	jusqu'à 5 000 € / an	0, 50 ou 100 €
de taux de remboursement maladie et accident, selon la formule	de plafond annuel de remboursement en formule Optimal	de franchise annuelle, choisie par le client sur toutes les formules