



CARTES PREMIUM VISA

— ARGUMENTAIRES DE VENTE —



DES ARGUMENTS DÉTAILLÉS
CARTE PAR CARTE
POUR PROPOSER LE BON
PRODUIT AU BON PROFIL.



EN PRÉAMBULE, CET ARGUMENTAIRE A POUR OBJECTIF DE :



Vous présenter les avantages complets des cartes Premium Visa pour vos clients au quotidien :

- > les principaux enjeux commerciaux qu'elles représentent
- > la montée en gamme des garanties et services selon les cartes
- > les réponses aux objections des clients

Vous aider à commercialiser plus largement les cartes Premium Visa, afin de :

- > répondre aux besoins du client d'aujourd'hui en lui proposant une carte adaptée à son mode de vie
- > fidéliser vos clients
- > générer plus de PNB pour votre banque



LA CARTE DE RÉFÉRENCE
POUR LE QUOTIDIEN ET LES VOYAGES

VISA
Premier

Document à usage interne uniquement
– Ne pas diffuser

© Getty Images

© Getty Images



EN QUELQUES MOTS, VISA PREMIER, C'EST :

- > **Une plus grande capacité** de paiement que Visa Classic
- > **Des assurances et une assistance médicale plus complètes que Visa Classic :**
assurances voyages - véhicule de location - neige et montagne en plus¹ ;
plafonds d'assistance plus élevés.
- > **Des avantages partenaires avec 4 offres permanentes et 6 offres ponctuelles**
renouvelées tous les ans.

1. Selon les limites et conditions du contrat.

MONTÉE EN GAMME > VISA PREMIER

Les profils à cibler et les bons réflexes

- > Tous les clients **entre 18 et 65 ans** peuvent être ciblés, l'âge n'est pas un critère discriminant.
- > Les clients en activité professionnelle déclarent au minimum un salaire net de **2 000 € par mois**.
- > Le revenu est **un critère d'équipement**.



PROFIL VOYAGEUR OCCASIONNEL

- REPÉREZ** Au moins 1 opération par an **hors zone €** (Top 3 : Amérique du Nord, Royaume-Uni, Maghreb) **ou en zone € hors France** (Top 3 : Espagne, Italie, Portugal).
- REPÉREZ** Au moins 5 opérations par an **en dehors du département de résidence** (+ de 100 kms du domicile étant le point de départ de la couverture assurances / assistance médicale).



PROFIL ETUDIANT / JEUNE ACTIF

- REPÉREZ** Les demandes de **Prêt Etudiant, Prêt Permis à un euro par jour** (âge moyen d'obtention du permis de conduire : 19 ans) qui peuvent correspondre à des études grandes écoles, des études ou un stage d'études à l'étranger.
- REPÉREZ** Les nouveaux flux créditeurs = **2 000 € par mois** ou des dépenses carte > **1 000 € par mois**, qui peuvent correspondre à l'entrée dans la vie active.



PROFIL JEUNE PARENT

- REPÉREZ** Les demandes de **Compte Joint, Livrets d'Épargne, CEL ou PEL, Prêt Immobilier, Crédit Consommation / Auto/ Travaux**, qui peuvent correspondre à l'installation en couple ou à l'agrandissement de la famille (naissance).



PROFIL FAMILLE

- REPÉREZ** Les demandes de **carte Visa à contrôle de solde, carte Visa Classic, Prêt Etudiant, Livret Jeunes, Livret A**, qui peuvent correspondre à la bancarisation ou au financement de projets pour les enfants/adolescents.



PROFIL PRÉ-RETRAITÉ / GRAND-PARENT

- REPÉREZ** Les demandes d'**Assurance-Vie, PER, PEA**, qui peuvent correspondre à la préparation du départ en retraite.

QUELS ARGUMENTS METTRE EN AVANT ?

LA CARTE QUI ACCOMPAGNE TOUS LES DÉPLACEMENTS



- > Des paiements gratuits en Zone Euro.
- > Une couverture assurances et assistance médicale qui démarre à partir de 100 kms du domicile, donc même en France.
- > Une couverture assurances et assistance médicale qui protège le client et sa famille au sens large : son(sa) conjoint(e), ses enfants et ceux de son conjoint, ses petits-enfants.
- > Des assurances voyage en + par rapport à Visa Classic¹ :
 - Modification, annulation, interruption de voyage : jusqu'à 5 000 € de **frais d'annulation, de report ou de prestations non utilisées remboursés**.
 - Retard de transport, de bagages : jusqu'à 400 € de **frais engagés durant l'attente remboursés**.
 - Perte, vol, détérioration de bagages : jusqu'à 800 € **remboursés par bagage confié à une compagnie aérienne ou à la SNCF**.
 - Responsabilité civile à l'étranger : jusqu'à 1 525 000 € pris en charge **pour couvrir les conséquences financières de dommages causés à un tiers**.
 - Véhicule de location : franchise remboursée en cas d'accident ou vol du **véhicule loué**.
 - Neige et montagne : **frais** de recherche et secours sur pistes **pris en charge**, frais médicaux en France remboursés jusqu'à 2 300 € en complément de l'Assurance Maladie.
- > Des plafonds plus élevés que Visa Classic :
 - Décès, invalidité : jusqu'à 310 000 € d'**indemnités en cas d'accident dans un transport public au cours d'un voyage**.
 - Frais médicaux à l'étranger : jusqu'à 155 000 € **remboursés en complément de l'Assurance Maladie**.
- > En cas de perte / vol à l'étranger², une carte de remplacement d'urgence et jusqu'à 2 000 € d'avance d'espèces.
- > La gestion par AirRefund de la réclamation auprès de la compagnie aérienne , et jusqu'à 600 € d'**indemnités**, en cas de :
 - Retard de vol de plus de 3h.
 - Annulation de vol à moins de 14j du départ.
 - Refus d'embarquement pour surbooking.
 - **Un tarif préférentiel Visa Premier avec des frais réduits à 20% de l'indemnité obtenue.**



81% des clients pensent que c'est la carte rassurante en voyage grâce aux assurances / assistances.

Source : Cartographie Visa Premier 2017.

QUELS ARGUMENTS METTRE EN AVANT ?

LA CIBLE > 

LA CARTE QUI ACCOMPAGNE TOUS LES PROJETS DU QUOTIDIEN



> Des plafonds plus élevés que Visa Classic, adaptés aux moments de vie du client :

- Jusqu'à 7 700 € de paiement par mois.
- jusqu'à 900€ de retrait par jour.

(recommandations Visa, à la main de chaque banque)

> Le débit différé : 30 jours de trésorerie disponible sans frais.

- L'ensemble des paiements carte débité en une seule fois, à une date définie.
- Plus de souplesse dans la gestion du budget.
- Possibilité d'engager des dépenses en limitant les risques de découvert, d'agios ou de transaction refusée :
 - Frais médicaux / santé : le client peut être remboursé par la Sécurité Sociale et la mutuelle avant d'être débité.
 - Gros achats hifi / électroménager : le client peut recevoir son salaire ou faire un virement sur son compte depuis un autre compte afin de s'assurer qu'il y ait la provision nécessaire à couvrir cette opération avant d'être débité.
 - Vacances / Rentrée Scolaire : les paiements sont décalés en fin de mois ou début du mois suivant, selon les modalités de chaque établissement.
- L'espace client sécurisé permet de consulter à tout moment le total des paiements à venir, pour maîtriser son budget.

> Le paiement mobile sécurisé, sans plafond de 50 €, en ajoutant la carte à son téléphone mobile compatible.¹

> Des avantages négociés chez 10 marques partenaires, avec notamment :

- Jusqu'à 25% de réduction chez Avis.
- 10% de réduction en magasin chez Go Sport.
- 7% de réduction chez Premier Voyages.
- 8,5€ le e-billet dans les cinémas Pathé Gaumont.



80% des clients pensent que c'est la carte qui leur apporte tous les services dont ils ont besoin dans la vie de tous les jours.

Source : Cartographie Visa Premier 2017.

COMMENT TRAITER LES OBJECTIONS ?



COTISATION TROP CHÈRE

“ La cotisation de la carte Visa Premier est trop élevée. ”

En effet, elle est un peu plus élevée que la carte Visa Classic mais il y a **plusieurs bonnes raisons à cela !**

Si vous partez au ski, en week-end, en vacances en France, en Europe ou à l'étranger, si vous louez une voiture, vous profitez à chaque fois **des avantages de la carte Visa Premier.**

- > Avec les garanties incluses dans votre carte, vous bénéficiez d'une large couverture d'assurances et d'assistance médicale lors de vos déplacements. Cela vous permet d'optimiser votre budget en évitant de souscrire une assurance complémentaire alors que vous êtes déjà couvert.
- > Avec les offres partenaires incluses dans votre carte, des avantages chez Avis, Premier Voyages, Go Sport, et dans les cinémas Pathé Gaumont.

Avec la carte Visa Premier, vous pouvez **faire des économies et amortir votre cotisation rapidement.**

RISQUE DE FRAUDE ÉLEVÉ

“ Avec une Visa Premier, le risque de fraude est plus élevé. ”

Je vous rassure tout de suite, **il n'y a aucun risque d'augmentation d'usages frauduleux** par rapport à Visa Classic. Et si vous souhaitez être encore plus rassuré, vous pouvez toujours abaisser les plafonds de paiement de votre Visa Premier.

CARTE TROP HAUT DE GAMME

*“ Mais c'est une carte haut de gamme !
Ce n'est pas pour moi ! ”*

Détrompez-vous. Aujourd'hui, la carte vous est proposée car elle correspond tout à fait à votre mode de vie, vos habitudes de voyages, de dépenses, et vos projets. Grâce à ses services inclus, Visa Premier **vous accompagne dans votre quotidien et dans tous vos déplacements.**

FRAIS TROP ÉLEVÉS

“ Les commissions facturées pour des paiements à l'étranger vont me coûter davantage ! ”

Vous pouvez partir l'esprit tranquille. Les conditions sont exactement les mêmes qu'avec Visa Classic. **Il n'y a pas de commissions supplémentaires** pour des paiements à l'étranger avec Visa Premier.

GARANTIES DE VISA CLASSIC SUFFISANTES¹

“ J'ai déjà des assurances et une assistance avec ma carte Visa Classic ! ”

Effectivement, Visa Classic inclut l'assurance décès / invalidité et l'assistance médicale. Mais la couverture est beaucoup **plus complète avec Visa Premier car :**

- > Vous bénéficiez en plus :
 - d'assurances voyage : **modification/annulation/interruption de voyage**, retard de transport/de bagages, perte, vol, détérioration de bagages, responsabilité civile à l'étranger.
 - d'assurance véhicule de location : **franchise remboursée.**
 - d'assurance neige et montagne : recherche et secours, prise en charge des frais médicaux.
- > Pour l'assistance médicale, **les frais médicaux à l'étranger peuvent être pris en charge jusqu'à 155 000 €.** C'est un avantage non négligeable : par exemple, une simple hospitalisation sans chirurgie coûte en moyenne 13 000 € / jour aux Etats-Unis, 10 000 € / jour au Mexique, 2 500 € / jour en Thaïlande. (Source : partenaire assistance)

PAS DE VOYAGE À L'ÉTRANGER

“ Personnellement, je n'effectue jamais de voyages à l'étranger. ”

Avec Visa Premier, votre voyage démarre dès que vous êtes à **plus de 100 kms de votre domicile.** Concrètement, même lors d'un déplacement en France, vous pouvez bénéficier des assurances et de l'assistance médicale. Être titulaire de la carte permet aussi à votre conjoint, vos enfants, ceux de votre conjoint et vos petits-enfants de bénéficier des mêmes garanties que vous.



RETROUVEZ LE DÉTAIL DES GARANTIES EN 1 CLIN D'ŒIL PAGES 6 ET 7 DE "CARTE PREMIUM VISA - LES ARGUMENTS CLÉS" ET RETROUVEZ L'EXHAUSTIVITÉ DES GARANTIES DANS LE CONTRAT.

1. Selon les limites et conditions du contrat.



LA CARTE PREMIUM ALL INCLUSIVE
POUR LA VIE URBAINE ET LES VOYAGES

VISA
Platinum

Document à usage interne uniquement
- Ne pas diffuser

© Getty Images

© Visa

© Visa



EN QUELQUES MOTS, VISA PLATINUM, C'EST :

Tous les avantages de la Visa Premier, en mieux :

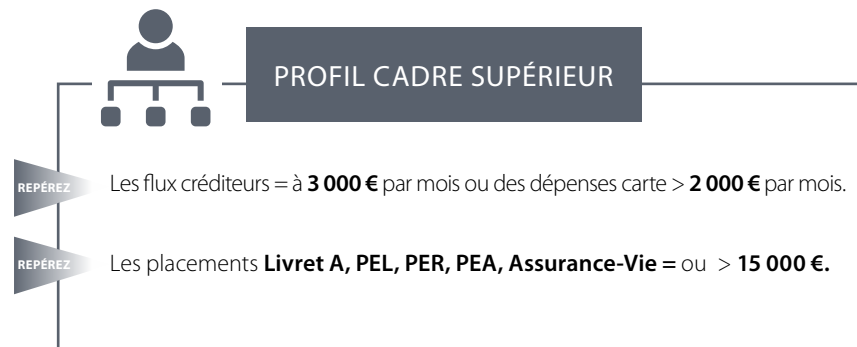
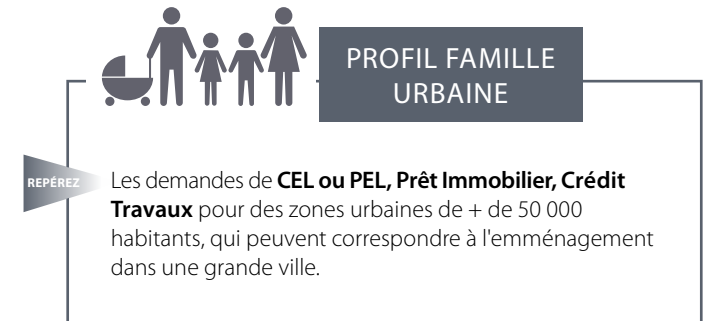
- > Une plus grande capacité de paiement.
- > Des plafonds d'assurances et d'assistance médicale plus élevés.
- > Plus d'avantages partenaires avec **15 offres permanentes** et **45 offres ponctuelles** renouvelées tous les ans.

Un Assistant Visa Platinum disponible de 9h à 21h, 6J/7, pour simplifier le quotidien de vos clients et répondre aux exigences de leur mode de vie.

MONTÉE EN GAMME > VISA PLATINUM

Les profils à cibler et les bons réflexes

- > Tous les clients **entre 30 et 65 ans** peuvent être ciblés, l'âge n'est pas un critère discriminant.
- > Les clients déclarent au minimum
 - un salaire net de **3 000 € par mois**.
 - ou un patrimoine financier (épargne, assurance-vie) de **15 000 €**.
- > Le revenu est un **critère d'équipement**.
- > **Plus d'un porteur Visa Premier sur 3** exprime de l'intérêt pour Visa Platinum après présentation de la carte.



QUELS ARGUMENTS METTRE EN AVANT ?

LA CARTE POUR VOYAGER EN TOUTE SÉCURITÉ



> Des plafonds d'assurances voyage plus élevés que Visa Premier¹:

- Modification, annulation, interruption de voyage : jusqu'à 7 500 € de **frais d'annulation, de report ou de prestations non utilisées remboursés.**
- Retard de transport, de bagages : jusqu'à 600 € de **frais engagés durant l'attente remboursés.**
- Perte, vol, détérioration de bagages : jusqu'à 1 300 € **remboursés par bagage confié à une compagnie aérienne ou à la SNCF.**
- Responsabilité civile à l'étranger : jusqu'à 2 300 000 pris en charge **pour couvrir les conséquences financières de dommages causés à un tiers.**
- Décès / invalidité : jusqu'à 465 000 € **d'indemnités en cas d'accident dans un transport public au cours d'un voyage.**

> En cas de perte / vol à l'étranger², une carte de remplacement d'urgence et jusqu'à 2 000 € d'avance d'espèces.

> L'Assistant Platinum, disponible 6/7j, de 9h à 21h, interlocuteur privilégié sur lequel le client peut s'appuyer pour déléguer l'organisation de ses voyages et composer son voyage au meilleur prix.

- Réserver vols, hôtels, billets de train, gîtes, location de voiture, taxi, organiser un séjour à la carte.
- Gérer le quotidien en vacances : recommandations de lieux à visiter ou de restaurants à tester, organisation d'activités sur place (char à voile, golf, vol en hélicoptère...), location de vélos, bateau, surfs...
- Gérer les imprévus lors des déplacements : prendre en charge les démarches d'opposition et de commande d'une nouvelle carte en cas de perte / vol, mettre à disposition des espèces pour poursuivre le voyage, coordonner avec le prestataire assurance pour une déclaration de sinistre, coordonner avec le prestataire assistance médicale pour un rapatriement...

> La gestion par AirRefund de la réclamation auprès de la compagnie aérienne, et jusqu'à 600 € d'indemnités, en cas de :

- Retard de vol de plus de 3h.
- Annulation de vol à moins de 14j du départ.
- Refus d'embarquement pour surbooking.
- **Un tarif préférentiel Visa Platinum avec des frais réduits à 20% de l'indemnité obtenue.**



82% des clients pensent que c'est la carte qu'il faut pour voyager en toute tranquillité.

Source : Cartographie Visa Platinum 2019.

QUELS ARGUMENTS METTRE EN AVANT ?

LA CARTE POUR VIVRE MIEUX AU QUOTIDIEN



> Une grande souplesse de paiement avec des plafonds plus élevés que Visa Premier :

- Jusqu'à 10 000 € de paiement par mois.
- Jusqu'à 2 000 € de retrait par jour.

(recommandations Visa, à la main de chaque banque)

> L'assistant Platinum, disponible 6/7j, de 9h à 21h, interlocuteur privilégié sur lequel le client peut s'appuyer pour gagner du temps, déléguer ses tâches quotidiennes et réaliser des économies.

- **Gastronomie** : réserver un diner au restaurant entre amis, faire livrer un repas italien d'une vraie trattoria à la maison, organiser un service traiteur à domicile pour une célébration...
- **Culture** : réserver un concert aux meilleures places, trouver des billets coupe-fil pour un musée ou une exposition, recommander une pièce de théâtre à voir....
- **Shopping** : trouver des adresses et le meilleur tarif pour de l'électroménager, du matériel informatique, du mobilier, un sac, un bijou...
- **Services** : organiser une livraison par coursier, trouver et réserver un service de ménage au meilleur tarif, trouver et réserver une babysitter de confiance, trouver et faire venir un plombier ou un serrurier qualifié en urgence...
- **Bien-être** : réserver un massage, vérifier la disponibilité et prendre rendez-vous dans un spa, un institut de beauté, chez le coiffeur...
- **Monétique** : prendre en charge une demande d'augmentation de plafonds et effectuer les démarches auprès du conseiller bancaire, vérifier la validité d'une transaction.

> Des avantages négociés chez 60 marques partenaires avec notamment :

- Jusqu'à 25 % de réduction chez Avis.
- Jusqu'à 50 % de réduction chez Whirlpool.
- 15% de réduction en magasin chez Go Sport.
- 10 % de réduction en magasin au Printemps.



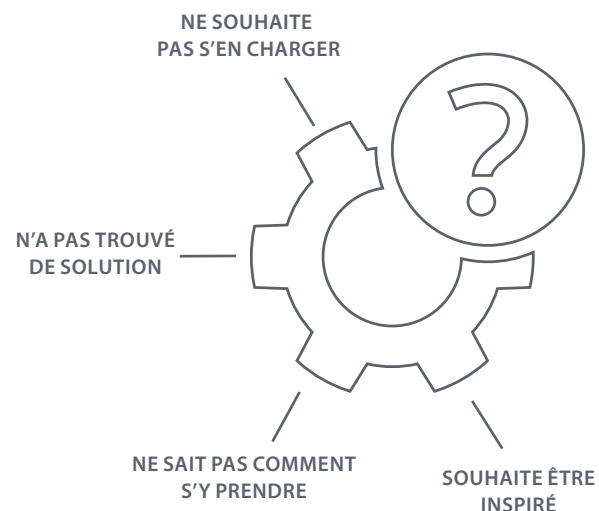
76% des clients pensent que c'est la carte haut de gamme faite pour eux.

Source : Cartographie Visa Platinum 2019.

L'ASSISTANT PLATINUM

BESOINS CLIENTS IDENTIFIÉS

4 PROBLÉMATIQUES CLIENTS



2 PROFILS D'UTILISATION DE L'ASSISTANT

1 - L'Assistant "Prothèse"

Le service est une petite main qui fait pour le client parce qu'il a deux mains gauches, il n'est pas à l'aise en ligne, il n'a pas confiance, il n'aime pas laisser ses informations sur des sites, il est plutôt technophobe.

Quelques verbatims clients pour illustrer ce profil

« La recherche est longue et je ne sais pas où chercher. »
« Il y a trop d'offres et je ne les connais pas : aidez-moi. »
« Je ne veux pas me faire arnaquer, je cherche une garantie. »

2 - L'Assistant "Madame est servie"

Le service est là pour exécuter toutes les demandes que le client lui formule. Le client aurait pu le faire lui-même mais il estime ne pas avoir le temps ou ça ne l'amuse pas.

Quelques verbatims clients pour illustrer ce profil

« J'ai un déplacement demain et je ne connais pas les parkings sur place. »
« Je veux assister au match d'ouverture, mais je ne veux pas me procurer les places par moi-même. »
« Donnez-moi des idées de destinations tendance. »

LA VALEUR AJOUTÉE DE L'ASSISTANT

- > Un carnet d'adresses étoffé.
- > Un savoir-faire sur les demandes nécessitant une recherche d'informations complexes.
- > Une efficacité, une rapidité de traitement.
- > Un juste prix, un rapport qualité/prix.
- > Une simplification du quotidien.



70% des clients pensent que l'Assistant leur fait gagner du temps.

Source : Enquête de satisfaction concierge.

L'ASSISTANT PLATINUM

Quelques exemples de sa valeur ajoutée avec des demandes réelles de clients.



PRENDRE EN CHARGE À LA PLACE DU CLIENT

- > **Organiser les loisirs lors d'un long week-end familial sur l'île d'Oléron** : de la recommandation des activités à faire, en passant par la proposition d'adresses pour déjeuner, jusqu'à la réservation de transats pour 5 personnes sur une plage prisée de l'île pour tout le séjour.
- > **Trouver un gîte avec 4 chambres et un grand jardin dans les Landes**, en bord de mer ou proche d'un lac, bien situé et qui permette de tout faire à pied, pour un client qui part en vacances avec ses 2 enfants adolescents, sa nouvelle compagne et son fils.



TROUVER LE MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ / PRIX POUR LE CLIENT

- > **Négocier les meilleurs prix pour un déménagement clef en main, entre Paris et Marseille** : de la sélection de plusieurs prestataires de qualité fonction du budget du client mais aussi de critères personnalisés comme le choix de l'option la plus écologique, jusqu'à l'organisation du planning.
- > **Sélectionner des artisans certifiés pour une rénovation de parquet et de peinture, suite à un nouvel achat immobilier.**
L'Assistant négocie les devis et conseille le client en lui proposant la solution la plus avantageuse pour réaliser les travaux : un artisan pour la peinture et un autre pour la dépose du parquet, faisant diminuer le prix.



INSPIRER LE CLIENT

- > **Façonner un séjour unique et personnalisé pour un client qui ne sait pas où partir en congés**, séjour répondant à toutes ses attentes (*se reposer, travailler une à deux heures par jour, découvrir régulièrement de nouveaux endroits, être dépaycé*).
Au-delà de la recommandation de la destination et des activités, l'Assistant s'occupe également de la préparation d'un carnet de voyage regroupant le programme complet du séjour.

AVANTAGES VISA PLATINUM

Des économies toute l'année.

DES AVANTAGES CHEZ 60 MARQUES PARTENAIRES

QUELQUES EXEMPLES :

VOYAGE/MOBILITÉ

- > WEEKENDESK (10 000 séjours et activités en France et en Europe)
 - 10 % de réduction.
- > AVIS
 - En France, jusqu'à 25 % de réduction sur les locations en agence et 10 % de réduction garantis en cas de prépaiement.
 - A l'étranger, jusqu'à 10 % de réduction sur les locations.
- > ONE PARK
 - 15 % de réduction sur la 1^{ère} réservation.

GOURMET

- > LES TABLES DE L'ASSISTANT
 - Accueil VIP, apéritif offert et placement à la meilleure table.
- > WINE AND CO
 - Jusqu'à 30 % de réduction.

SHOPPING

- > WHIRPOOL
 - De 10 à 50 % de réduction.
- > CYRILLUS
 - 15 € offerts dès 69 € d'achat.
- > PRINTEMPS
 - 10% de réduction en magasin.
- > FLORAJET
 - 15 % de réduction et frais de livraison réduits à 9 €.

SPORT / BIEN-ÊTRE

- > GO SPORT
 - 15 % de réduction en magasin.
- > L'ORANGE BLEUE MON COACH FITNESS
 - 24 € de réduction sur les cours en ligne.
 - De 74 à 98 € de réduction sur les cours en salle.

CULTURE

- > PROMOPARCS (50 parcs d'attractions, zoos, aquariums en France et à l'étranger)
 - Jusqu'à 55 % de réduction.
- > LES CINÉMAS PATHÉ GAUMONT
 - 8,50 € le e-billet.
- > TIQETS (2 000 monuments, musées en France et à l'étranger)
 - 10 % de réduction.

La liste des avantages et des partenaires est accessible aux clients depuis le site ou l'application mobile Visa Platium.

COMMENT TRAITER LES OBJECTIONS ?



COTISATION TROP CHÈRE

“La cotisation de la carte Visa Platinum est trop élevée.”

Vous avez raison, elle est plus élevée que celle de Visa Premier, mais la cotisation est vite amortie en raison de ses nombreux services et avantages inclus.

- > Votre Assistant **disponible du lundi au samedi, de 9h à 21h (hors jours fériés)**. Sans la carte, ce service vous coûterait en moyenne **400€** par an.
- > Vos garanties d'assurances / d'assistance médicales incluses. Par exemple, avec Visa Platinum la garantie responsabilité civile à l'étranger vous couvre **jusqu'à 2 300 000 €** en cas de dommages corporels ou matériels que vous pourriez causer à un tiers sur place. Dans certains pays où les actions en justice sont courantes et les montants d'indemnisation élevés, la facture peut monter très haut pour vous si les dommages causés sont importants. C'est un avantage non négligeable.

GARANTIES VISA PREMIER SUFFISANTES¹

“J'ai déjà des assurances et des assistances avec ma carte Visa Premier !”

Effectivement, certaines garanties sont communes avec Visa Premier. En revanche, la couverture assurances/assistance médicale est **beaucoup plus complète avec Visa Platinum** car vous bénéficiez de plafonds de prise en charge beaucoup plus importants :

- > **jusqu'à 2 300 000 €** pour la garantie responsabilité civile à l'étranger.
- > **jusqu'à 465 000 €** pour la garantie accident de voyage dans un transport public.
- > **jusqu'à 7 500 €** pour la garantie annulation / modification / interruption de voyage.

Si vous êtes régulièrement en déplacement, **Visa Platinum représente un avantage considérable.**

LE PORTEUR N'A PAS BESOIN DE TOUS LES SERVICES DE LA CARTE VISA PLATINUM

“Personnellement, je n'ai pas l'utilité de tous ces services...”

Avec Visa Platinum, un Assistant est à votre disposition **du lundi au samedi, de 9h à 21h (hors jours fériés)**, pour **faciliter votre quotidien et dénicher pour vous les dernières tendances**. Vous pouvez par exemple lui demander de vous faire découvrir de nouvelles adresses de restaurants qui montent, de vous recommander des visites/excursions hors des sentiers battus dans une région touristique, de vous trouver un plombier qualifié en urgence pour une intervention à domicile. L'Assistant répondra à tous vos besoins, dans le respect du cahier des charges que vous définirez et sans aucune obligation d'achat.

Vous bénéficiez également d'**avantages**, avec 10 à 55% de réduction pour vous négociés auprès de 60 marques partenaires telles que Printemps, Avis, Center Parcs, Go Sport, Florajet, Wine & Co...



RETROUVEZ LE DÉTAIL DES GARANTIES EN 1 CLIN D'ŒIL PAGES 6 ET 7 DE "CARTE PREMIUM VISA - LES ARGUMENTS CLÉS" ET RETROUVEZ L'EXHAUSTIVITÉ DES GARANTIES DANS LE CONTRAT.

1. Selon les limites et conditions du contrat.



LA CARTE QUI OUVRE LES PORTES D'UN MONDE
D'EXCELLENCE ET DE PRIVILÈGES

VISA
Infinite



EN QUELQUES MOTS, VISA INFINITE, C'EST :

Le meilleur de Visa

en matière d'assurances,
assistance médicale
et capacités de paiement.

Un concierge 7j/7 et

24h/24, pour toutes les
demandes, en France
comme à l'étranger, de
la demande la plus simple
à la plus extraordinaire.

Visa Infinite le Club :

55 événements exclusifs,
11 invitations et 25 privilèges
accessibles seulement aux
porteurs de la carte.

MONTÉE EN GAMME > VISA INFINITE

Les profils à cibler et les bons réflexes

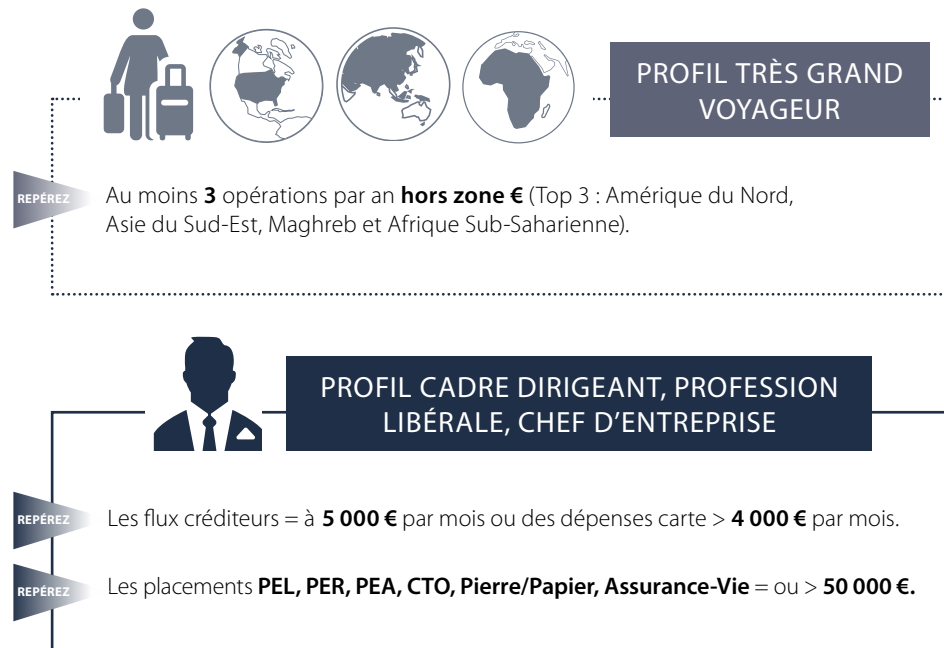
> Tous les clients **entre 30 et 65 ans** peuvent être ciblés, l'âge n'est pas un critère discriminant.

> Les clients déclarent au minimum :

- un salaire net de **5 000 € par mois**,
- ou un patrimoine financier (épargne, assurance-vie, actions, obligations, SICAV, FCP, compte-titre) de **50 000 €**.

> Le revenu est **un critère d'équipement**.

> **Un porteur Visa Premier sur 5** exprime de l'intérêt pour Visa Infinite après présentation de la carte.



QUELS ARGUMENTS METTRE EN AVANT ?

LA MEILLEURE CARTE POUR SE DÉPLACER



> Les plafonds d'assurances voyage / d'assistance médicale les plus élevés de la gamme Visa¹ :

- Modification, annulation, interruption de voyage : jusqu'à 10 000 € de **frais d'annulation, de report ou de prestations non utilisées remboursés.**
- Retard de transport, de bagages : jusqu'à 840 € de **frais engagés durant l'attente remboursés.**
- Perte, vol, détérioration de bagages : jusqu'à 1 800 € **remboursés par bagage confié à une compagnie aérienne ou à la SNCF.**
- Responsabilité civile à l'étranger : jusqu'à 4 600 000 € **pris en charge pour couvrir les conséquences financières de dommages causés à un tiers.**
- Décès, invalidité : jusqu'à 620 000 € d'**indemnités en cas d'accident dans un transport public au cours d'un voyage.**
- Frais médicaux à l'étranger : jusqu'à 156 000 € **remboursés en complément de l'Assurance Maladie.**

> En cas de perte / vol à l'étranger, une carte de remplacement d'urgence et jusqu'à 3 000 € d'avance d'espèces.

> Une Conciergerie sur-mesure, avec un interlocuteur unique : le Concierge Infinite.

- **Disponible 24h/24, 7j/7, y compris depuis l'étranger.**
- Capable de répondre à toutes les demandes grâce à son carnet d'adresses et sa réactivité :
 - Organiser un voyage de A à Z : réserver vols / billets de train, hôtels, taxis, locations de voiture, recommander et réserver restaurants, activités, visites et excursions sur place, créer un séjour à la carte : croisière privée avec skipper et cuisinier en Polynésie, road trip de 3 semaines en Californie, voyage en Laponie pour Noël...
 - Assister n'importe où en cas d'urgence : prendre en charge les démarches d'opposition et de commande d'une nouvelle carte en cas de perte/vol, mettre à disposition des espèces pour poursuivre le voyage, coordonner avec le prestataire assurance pour une déclaration de sinistre, coordonner avec le prestataire assistance médicale pour un rapatriement...

> La gestion par AirRefund de la réclamation auprès de la compagnie aérienne, et jusqu'à 600 € d'indemnités, en cas de :

- Retard de vol de plus de 3h.
- Annulation de vol à moins de 14j du départ.
- Refus d'embarquement pour surbooking.
- **Un tarif préférentiel Visa Infinite avec des frais réduits à 20% de l'indemnité obtenue.**



93% des porteurs pensent que c'est la carte qu'il faut pour voyager en toute tranquillité.

Source : Cartographie Visa Infinite 2020.

QUELS ARGUMENTS METTRE EN AVANT ?

LA MEILLEURE CARTE POUR LES INSTANTS PRIVILÉGIÉS



> Les plafonds les plus élevés de la gamme Visa :

- Jusqu'à 25 000 € de paiement par mois.
- Jusqu'à 5 000 € de retrait par jour

(recommandations Visa, à la main de chaque banque)

> Une Conciergerie sur-mesure, avec un interlocuteur unique : le Concierge Infinite.

- Capable de répondre à toutes les demandes grâce à **son réseau de contacts** et **son expertise** :
 - **Vie quotidienne** : recommander et réserver un restaurant prisé pour marquer un événement, faire livrer un dîner gastronomique à domicile, réserver un concert, un opéra, un ballet ou une pièce de théâtre aux meilleures places, faire livrer des fleurs, des chocolats ou du champagne, prendre en charge un déménagement de A à Z, trouver un cours de sport ou un coach sportif privé...
 - **Monétique** : prendre en charge une demande d'augmentation de plafonds et effectuer les démarches auprès du conseiller bancaire, vérifier la validité d'une transaction...
 - **Extraordinaire / moment d'exception** : rechercher & réserver une villa prestigieuse pour un mariage au Moyen-Orient, réserver des chocolats réalisés par un célèbre pâtissier et les faire livrer par le Chef en personne...

> Visa Infinite le Club :

- **25 Privilèges par an**¹ : 10% de réduction chez la Maison du Chocolat, surclassement, accueil Champagne en chambre et petit-déjeuner offert chez Barrière, 10% de réduction supplémentaire chez La Vallée Village, jusqu'à 15% de réduction chez Sixt et carte de fidélité Sixt Platinum offerte...
- **55 Événements sur-mesure par an**, accessibles dès 50 €², dans les domaines de la gastronomie, la culture, le sport, le bien-être, la mode. Exemples des saisons passées : rencontre avec la cheffe Anne-Sophie Pic et dîner en accords mets-vins dans son restaurant 3 étoiles, visite privée en famille des coulisses de Nausicaà, plus grand aquarium d'Europe, masterclass en visio-conférence sur Gabriel Chanel et la Haute Couture...
- **Une Invitation par an**³ à un événement culturel, sportif ou gastronomique ou **un coffret cadeau par an**³. Exemples des saisons passées : concert à la Philharmonie de Paris aux meilleures places avec visite guidée des coulisses, Soirée VIP au 46^e Festival du Cinéma Américain de Deauville, coffret Gourmand Croquant par Cyril Lignac avec douceurs chocolatées...



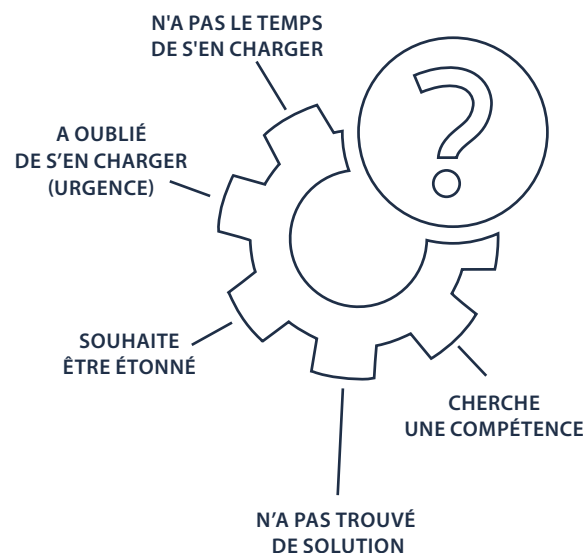
85% des clients pensent que c'est la carte qui correspond parfaitement à leur mode de vie.

Source : Cartographie Visa Infinite 2020.

LE CONCIERGE VISA INFINITE

BESOINS CLIENTS IDENTIFIÉS

5 PROBLÉMATIQUES CLIENTS



2 PROFILS D'UTILISATION DU CONCIERGE

1 - Le Concierge "au trousseau de clés d'or"

En contactant le Concierge, le client est mis en relation avec une personne qui a des contacts privilégiés, un Passepartout qui a les moyens d'ouvrir des portes secrètes et inaccessibles au tout-venant, qui peut obtenir des avantages.

Quelques verbatims clients pour illustrer ce profil

« Je viens de passer plusieurs heures à chercher 4 entrées pour l'expo Da Vinci au Louvre. Je ne trouve aucune disponibilité en billetterie ni sur internet. »

« Je pars en vacances la première semaine du mois d'août, je veux louer une maison près de la plage, isolée et je n'ai pas trouvé. »

2 - Le Concierge "Génie de la Lampe"

Le client appelle le Concierge qui le connaît, parce qu'il lui pose des questions, il l'écoute, il s'intéresse à lui. Le Concierge sait faire au client des propositions très personnalisées, il l'a cerné et le comprend, et est même en mesure de devancer ses désirs.

Quelques verbatims clients pour illustrer ce profil

« Je pars en réunion, pouvez-vous prendre rendez-vous chez mon coiffeur habituel samedi prochain ? »

« Je souhaite être surpris dans le choix du cadeau d'anniversaire que vous proposerez. »

« J'ai les enfants ce week-end et je ne sais pas quoi faire avec eux »

LA VALEUR AJOUTÉE DU CONCIERGE

- > Un carnet d'adresses étoffé.
- > Une connaissance et une expertise sur les demandes complexes.
- > Une efficacité, une rapidité de traitement.
- > Une garantie : artisans locaux, qualité de service.
- > Une prise en charge complète / une organisation à la place du client.

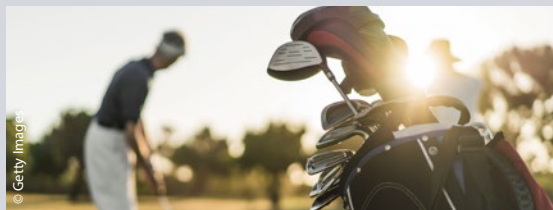


74% des clients pensent que le concierge leur fait gagner du temps et leur apporte une vraie valeur ajoutée.

Source : Enquête de satisfaction concierge.

LA CONCIERGERIE VISA INFINITE

Quelques exemples de sa valeur ajoutée avec des demandes réelles de clients.



FAIRE GAGNER DU TEMPS AU CLIENT

- > **Recommander des activités à faire en famille pendant les vacances au ski** du client, selon un budget défini avec lui. Le concierge s'occupe ensuite de toutes les réservations dans la station de résidence du client.
- > **Organiser une journée complète de golf** sur la Côte d'Azur en proposant au client les meilleurs parcours, en réservant le parcours choisi ainsi qu'un restaurant aux alentours pour profiter d'une pause bien méritée.
- > **Pendant que le client est en déplacement, organiser dans le Sud l'anniversaire de sa fille** avec activités, décoration, goûter, achat et livraison des cadeaux.



GÉRER L'URGENCE À LA PLACE DU CLIENT

- > **Sélectionner des prestataires certifiés pour effectuer des travaux** suite à un dégât des eaux dans l'appartement du client. Le concierge transmet les devis et se coordonne avec la gardienne pour la mise en place du chantier en l'absence du client.
- > **Prendre en charge l'organisation complète d'un déménagement au dernier moment**, sans que le client n'ait besoin de s'occuper de ses cartons.
- > **Effectuer toutes les démarches pour une carte perdue à l'étranger**, de l'opposition à la commande de la nouvelle carte. Le concierge récupère la carte et se charge même de l'envoyer directement là où loge le client.



FAIRE VIVRE L'EXCEPTIONNEL AU CLIENT

- > **Faire découvrir les secrets de fabrication du meilleur Armagnac** au monde, au cours d'une journée découverte sur-mesure dans un domaine réputé du Gers.
- > **Organiser pour la fille du client un cours de danse particulier** avec une ancienne danseuse Etoile reconnue dans sa profession.
- > **Privatiser la cave à vin d'un palace parisien** pour organiser un dîner d'anniversaire d'exception, de l'arrangement floral personnalisé à la dégustation d'un menu gastronomique orchestré par un cuisinier et un sommelier personnel.

VISA INFINITE LE CLUB



Avec Visa Infinite le Club, les clients entrent dans un cercle de privilégiés et bénéficient d'expériences exclusives et d'avantages tout particuliers qui leur sont réservés :

DES ÉVÉNEMENTS SUR-MESURE

PAR AN

- > **19 événements Gourmet.**
- > **17 événements Culture.**
- > **10 événements Mode /Shopping.**
- > **9 événements Sport /Bien-être.**

- Organisés en physique et en virtuel.
- Accessibles à partir de 50 €¹.
- Accessibles en famille avec des tarifs négociés parents/enfants.

DES INVITATIONS / CADEAUX

PAR AN

- > **Une invitation² à un événement culturel, sportif, gastronomique ou**
- > **Un coffret cadeau² Gourmet, Culture, Bien-être.**

DES PRIVILÈGES

PAR AN

- > **25 avantages³ tarifaires ou statutaires** dans les domaines du voyage, de la gastronomie et du shopping.

VISA INFINITE LE CLUB

Quelques exemples de privilèges et expériences à vivre avec Visa Infinite le Club.



DES ÉVÉNEMENTS SUR-MESURE

Visites privées, ateliers participatifs et moments rares au programme pour les clients.

Exemples d'Événements des saisons passées :

> LES TRADITIONS DE LA TOUR D'ARGENT

Un moment précieux à savourer dans une institution de la gastronomie, avec :

- Un atelier de **création de pains en compagnie du maître boulanger de la maison.**
- Un déjeuner étoilé en accords mets et vins.

> PLONGÉE AVEC UN CHAMPION D'APNÉE

Une expérience hors-norme en compagnie de Rémy Dubern, champion du monde d'apnée en profondeur, avec :

- Un **cours préparatoire** d'apnée à sec.
- Une randonnée subaquatique **au sein du parc national de Port-Cros.**
- Un **atelier participatif** de descente en apnée.



DES INVITATIONS / CADEAUX

Attentions particulières réservées aux clients.

Exemples d'Invitations des saisons passées :

- > **Des places offertes** pour le match d'ouverture et la finale de la Coupe du Monde féminine **de la FIFA.**
- > **Une soirée VIP Ruinart offerte**, avec visite virtuelle du domaine **en compagnie du sommelier de la Maison** et dégustation **à domicile** de deux cuvées prestige livrées en amont.
- > **Un coffret de la Grande Épicerie de Paris offert**, comprenant une bouteille de Champagne et une sélection de délices salés et sucrés.



DES PRIVILÈGES

Des avantages toute l'année chez des partenaires de choix, comme par exemple :

- > Avis : en France, jusqu'à **30% de réduction** sur les locations en agence et **15% de réduction garantis** en cas de prépaiement + à l'étranger, jusqu'à **10% de réduction** sur les locations + **accès au statut President's Club du programme Avis Preferred** : accueil prioritaire, surclassement offert, conducteur additionnel offert.
- > Dalloyau : **10 % de réduction.**
- > Interflora : **15 % de réduction** sur toute la collection, frais de livraison inclus.
- > Relais & Châteaux : **accueil VIP, petits déjeuners offerts, 5% de réduction sur les coffrets cadeaux.**
- > La Vallée Village : **10% de réduction supplémentaire** - Service Shopping Mains Libres - Service Voiturier.

COMMENT TRAITER LES OBJECTIONS ?



COTISATION TROP CHÈRE

“La cotisation de la carte Visa Infinite est trop élevée.”

Vous avez raison, elle est plus élevée, mais Visa Infinite est vite amortie en raison de ses nombreux services et avantages inclus.

- > Votre conciergerie **accessible 24h/24 et 7j/7**. Sans la carte, ce service vous coûterait en moyenne **600 € par an**.
- > Vos garanties d'assurances / d'assistance médicales incluses. Par exemple, avec Visa Infinite la garantie responsabilité civile à l'étranger vous couvre **jusqu'à 4 600 000 €** en cas de dommages corporels ou matériels que vous pourriez causer à un tiers sur place. C'est un avantage non négligeable. Dans certains pays où les actions en justice sont courantes et les montants d'indemnisation élevés, la facture peut monter très haut pour vous si les dommages causés sont importants.

GARANTIES VISA PREMIER SUFFISANTES¹

“J'ai déjà des assurances et des assistances avec ma carte Visa Premier !”

Effectivement, certaines garanties sont communes avec Visa Premier. En revanche, la couverture assurances/assistance médicale est **beaucoup plus complète avec Visa Infinite** car vous bénéficiez de plafonds de prise en charge beaucoup plus importants :

- > **jusqu'à 4 600 000 €** pour la garantie responsabilité civile à l'étranger.
- > **jusqu'à 620 000 €** pour la garantie accident de voyage dans un transport public.
- > **jusqu'à 10 000 €** pour la garantie annulation / modification / interruption de voyage.

Si vous êtes régulièrement en déplacement, **Visa Infinite représente un avantage considérable**.

LE PORTEUR N'A PAS BESOIN DE TOUS LES SERVICES DE LA CARTE VISA INFINITE

“Personnellement, je n'ai pas l'utilité de tous ces services...”

Avec Visa Infinite, une Conciergerie est **à votre disposition 24h/24 et 7j/7** pour vous **libérer de toutes vos contraintes** et vous permettre de **vous concentrer sur l'essentiel**. Vous pouvez par exemple lui demander de gérer à votre place vos réservations et vos rendez-vous (restaurant, coiffeur, contrôle technique de votre véhicule...), de vous organiser clés en mains un road trip de 3 semaines en Californie, de vous trouver en urgence un serrurier certifié pour intervenir à votre domicile. La Conciergerie répondra à tous vos besoins, dans le respect du cahier des charges que vous définirez et sans aucune obligation d'achat.

Vous entrez également dans le cercle privilégié de Visa Infinite le Club et profitez toute l'année d'**expériences uniques** qui vous sont exclusivement réservées : 4 événements sur-mesure par mois, des invitations / cadeaux offerts et des privilèges négociés auprès de grandes marques telles que Avis, Dalloyau, Relais & Châteaux, Interflora...



RETROUVEZ LE DÉTAIL DES GARANTIES EN 1 CLIN D'ŒIL PAGES 6 ET 7 DE "CARTE PREMIUM VISA - LES ARGUMENTS CLÉS" ET RETROUVEZ L'EXHAUSTIVITÉ DES GARANTIES DANS LE CONTRAT.