

## INFORMATIONS

### LES FORMATEURS

- Tous les intervenants IFPASS sont des cadres ou des indépendants en activité dans l'assurance. Nous ne sélectionnons que ceux réunissant expertise métier et pédagogie.

### RYTHMES D'APPRENTISSAGE

- Afin d'adapter le rythme des formations aux exigences organisationnelles des entreprises, nous offrons, pour ce CQP, une alternance de formations présentielles et de E-learning accompagné de tutorat pédagogique.

### MODALITÉS FINANCIÈRES

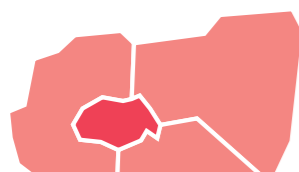
- Possibilité de prise en charge par les financeurs.

### CQP CRCA

- Certifié et inscrit au RNCP
- Reconnu par toutes les entreprises d'assurance
- Complémentaire des diplômes existants
- Programme exigeant sans pré-requis
- Intervenants experts
- Méthodes d'apprentissage novatrices
- Dispositif mixte : Présentiel + E-learning + Classes virtuelle et Tutorat
- VAE possible



## IMPLANTATIONS AU PLUS PRÈS DE NOS CLIENTS



À **Paris...**

Centre **IFPASS Paris** > 01 47 76 58 46

20 bis Jardins Boieldieu - 92071 La Défense Cedex  
[informations@ifpass.fr](mailto:informations@ifpass.fr)



... et en **régions**

- Bordeaux - Aquitaine > [bordeaux@ifpass.fr](mailto:bordeaux@ifpass.fr)
- Rhône-Alpes Auvergne > [lyon@ifpass.fr](mailto:lyon@ifpass.fr)
- Marseille – Méditerranée > [marseille@ifpass.fr](mailto:marseille@ifpass.fr)
- Nancy - Lorraine > [nancy@ifpass.fr](mailto:nancy@ifpass.fr)
- Strasbourg - Alsace > [strasbourg@ifpass.fr](mailto:strasbourg@ifpass.fr)

## CQP Chargé Relation Clientèle Assurance

Développeur de talents

[www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr)

[www.formations-assurance.fr](http://www.formations-assurance.fr)

[www.emploi-assurance.com](http://www.emploi-assurance.com)

**ifpass**  
Institut de formation

# CQP - CRCA

## CHARGÉ RELATION CLIENTÈLE ASSURANCE

### Les objectifs du CQP - CRCA :

- Attester de la maîtrise d'une fonction, d'une activité ou d'un métier.
- Maintenir et développer les compétences des salariés en poste.
- Donner aux nouveaux entrants de nouvelles qualifications.

### + LES PLUS DE LA FORMATION

**Dispositif adapté à tous les métiers de la relation clientèle en souscription, indemnisation sur les produits standards.**

**Reconnu au RNCP\*, complémentaire des diplômes existants et bénéficiant d'une grande souplesse.**

**Il permet de valoriser le parcours de vos collaborateurs.**

### PUBLIC

#### Ce dispositif s'adresse à un large public :

- Salariés en poste exerçant une activité d'assurance portant sur la souscription et/ou l'indemnisation de risques standards et en relation avec le client.
- Nouveaux entrants.
- Personnes en situation de handicap.
- Demandeurs d'emploi.
- Reconversion professionnelle.

#### Il est adapté aux métiers de :

- Chargé de clientèle, conseiller.
- Téléconseiller.
- Gestionnaire de contrats.
- Gestionnaire sinistres IARD.

### ATOUS

#### Pour les stagiaires :

- Adaptable et souple, c'est à vous de choisir les solutions de mise en place du parcours (thèmes à aborder, durée du parcours, modalités, lieu, date de lancement).
- Possibilité d'alternance de la formation entre cours en présentiel et en E-learning.
- Expertise des intervenants.
- Validation des Acquis d'Expériences (VAE) possible.
- Certificat validé (avec accompagnement de l'IFPASS) par évaluation sur le poste de travail.

### ACCESSIBILITÉ

**Accessible via tous les dispositifs de formation continue.**

**La démarche d'acquisition des compétences visées par le CQP CRCA peut reposer sur l'ensemble des dispositifs de formation :**

- Contrat de professionnalisation.
- Période de professionnalisation.
- CPF.
- Plan de Formation.
- CIF.

### PROGRAMME

#### CERNER L'ENVIRONNEMENT DE L'ASSURANCE

##### UNITÉ 1

1. Connaître le marché de l'assurance et les différents acteurs, les évolutions du marché
2. Comprendre les principes de fonctionnement des entreprises d'assurance
3. Maîtriser les bases juridiques et techniques de l'assurance

#### L'ASSURANCE DU PARTICULIER

##### UNITÉ 2

- Maîtriser les produits d'assurance
- Automobile
  - Multi Risque Habitation (MRH)
  - Santé
  - Prévoyance et épargne

#### COMMUNIQUER AVEC EFFICACITÉ

##### UNITÉ 3

1. Réviser les fondamentaux de la communication
2. Communication téléphonique : Appels entrants / sortants
3. Relation client face à face
4. Communication écrite
5. Gérer les appels difficiles

### 62 JOURS

392 heures de formation  
Dispositif mixte

#### (TÉLÉ) CONSEILLER, VENDRE, NÉGOCIER

##### UNITÉ 4

##### UNITÉ 4-A

**Pour les conseillers, chargé(e)s de clientèle ou télé-conseillers**

1. Différentes étapes d'un entretien commercial
  - a) préparer
  - b) conduire
2. Traiter les objections
3. Vendre les produits d'assurance / entraînements
  - a) automobile
  - b) MRH
  - c) santé
  - d) épargne, prévoyance
4. Rebond commercial

OPTION

#### GÉRER LES SINISTRES IARD

##### UNITÉ 4-B

**Pour les gestionnaires sinistres IARD**

1. Appréhender la méthodologie de gestion de sinistres IARD
  - a) gestion des sinistres MRH
  - b) zoom sur la gestion des sinistres dégâts des eaux (Convention CIDRE)
  - c) zoom sur la gestion des sinistres automobiles (Conventions IRSA et CORA)
2. Gestion des sinistres multi risques habitation
3. Gestion des sinistres matériels automobile

OPTION

**Accompagnement renforcé pour les publics éloignés de l'emploi**