

## PARCOURS CLIENT : CAS PRATIQUE

Référence : DL280C	Durée :	Niveau : Perfectionnement	Modalités : E-Learning	Tarifs : Nous consulter
-----------------------	---------	------------------------------	---------------------------	----------------------------

### LIEUX ET DATES :

### A distance

Nous consulter

### OBJECTIFS

- Prendre de la hauteur sur la construction du parcours client
- Envisager les impacts au service d'une meilleure satisfaction client et d'une meilleure efficacité pour l'entreprise
- Mettre en pratique les connaissances

### Information complémentaire :

Module disponible dans l'**Université Digitale Ifpass** accessible par abonnement.

Pour plus de renseignements [cliquez ici](#) ou [contactez-nous](#)

[Consultez le taux de satisfaction de nos formations](#)  
[e-learning ici >>](#)

### POINTS FORTS

**Modalités pédagogiques :**

**Formation comportant des séquences vidéo et des fiches pratiques**

**Formateur(s) :**

**Joël Bassani est consultant pour le monde de l'assurance. Il est spécialisé sur les problématiques d'innovation, transformation, digitalisation ainsi que sur les insurtechs, ces startups qui opèrent sur le marché de l'assurance.**

**Il est formateur pour l'IFPASS et pour Sciences Po Lille, ainsi que pour différents organismes dédiés au secteur de l'assurance.**

**Les plus de la formation :**

**Approfondissez vos compétences autour du parcours client.**

**PROGRAMME**

C. Parcours client - cas pratique

**Validation des acquis :**

**Comment est-elle évaluée ?**

Une évaluation vous attend, mais assurez-vous, il n'y a pas de pièges, ni même de mauvaises surprises... dès lors que vous suivez normalement votre formation ! Obtenez un score minimum de 80% de bonnes réponses et inscrivez cette formation à votre tableau des réussites ! Vous pouvez refaire le questionnaire autant de fois que vous le souhaitez !

**Comment cette formation est-elle validée ?**

Pour valider cette formation, vous devez avoir :

Lu l'ensemble des ressources écrites mises à disposition : objectifs, parcours, présentation du formateur, déroulé pédagogique, ... ;

Visionné d'un bout à l'autre les vidéos ;

Téléchargé et consulté le support de conférence ;

Téléchargé et consulté la fiche pratique ou infographique ;

Réussi l'évaluation dans les conditions mentionnées ci-dessus.

## **Validation DDA**

Pour répondre à l'obligation de formation continue des distributeurs d'assurance d'au moins 15 heures annuelles, cette formation doit être impérativement réalisée dans le cadre d'un plan de développement des compétences personnalisé du participant (article A512-8 2° du Code des assurances).

### **Personnalisation parcours :**

**Une question technique ? Pédagogique ? Notre équipe pédagogique, community managers et webcocooners, est là pour y répondre ! Nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai de 48 heures ouvrées après le dépôt de la question sur le forum dans l'onglet "Communauté".**

**Vous avez dit webcocooner ? Tout à fait ! Le webcocooner est notre couteau suisse, professionnel de l'assurance formé à l'accompagnement des participants en ligne. Son rôle ? Répondre aux questions pédagogiques, techniques et administratives que vous pouvez vous poser !!**

### **Fiche identité :**

Cette formation a été écrite et conçue en 2021 et est la propriété d'Ifpass Services;

Elle contient les éléments suivants :

1. 3 séquences vidéos (durée totale d'environ 30 minutes)
2. Un dossier téléchargeable comprenant : un document d'accompagnement pédagogique, le \*Journal et des fiches pratiques (10 pages)
3. 4 quiz : 3 intermédiaires et un final

## PUBLIC

Cette formation s'adresse aux courtiers et professionnels de l'assurance

### **Pour les personnes en situation de handicap** souhaitant réaliser une formation e-learning :

Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap (Nadia Benakli - [nbenakli@ifpass.fr](mailto:nbenakli@ifpass.fr)) afin de déterminer les formations accessibles.

## PRÉ-REQUIS

### **Prérequis pédagogiques :**

Connaissance des fondamentaux du parcours client (niveau de base)

### **Prérequis techniques :**

- Navigateurs internet
- Chrome (2 dernières versions majeures)
- Firefox (2 dernières versions majeures)
- Edge (2 dernières versions majeures)
- Safari sur OSX (2 dernières versions majeures)

Les vidéos de cette formation sont hébergées sur le site vimeo.com. Elles sont sous-titrées.

### **Logiciels :**

- Lecteur PDF (pour les documents associés)
- Lecteur audio/vidéo
- Suite Microsoft Office (pour la restitution des missions)

Un casque audio peut être nécessaire si les formations sont suivies dans un espace partagé.

### **Modalité d'accès :**

- Les demandes d'inscription se font par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)
- Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance

## TARIFS ET FINANCEMENTS

Exonérés de TVA

Module disponible dans l'Université Digitale Ifpass accessible par abonnement.  
Pour plus de renseignement contactez-nous !

## CONTACT

[mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) / 01 47 76 58 70

Généré le 07/02/2026 à 18:41