

AP204

86 jours
602 heures Dispositif mixte

Nous consulter Exonérés de TVA
Déjeuners offerts

CQP Chargé(e) de clientèle

Branche courtage

OBJECTIFS

- **Mettre en œuvre des attitudes de service client ou prospect**
- **Synthétiser l'offre de services ou de produits au client**
- **Surveiller le portefeuille clients et en assurer la rentabilité**
- **Proposer la meilleure offre au client en réponse à la demande**
- **Être un interface de qualité dans ses relations avec les différents interlocuteurs**

PROGRAMME

GÉRER LA RELATION CLIENT

UNITÉ 1

Module 1 : La communication commerciale et l'entretien commercial

Module 2 : La découverte du client

Module 3 : La présentation de l'offre, la négociation et la conclusion

PROPOSER LA MEILLEURE OFFRE ET SATISFAIRE LE CLIENT

UNITÉ 2

Module 1 : Étude du marché des assurances

Module 2 : Connaissance de la profession

Module 3 : Environnement juridique du contrat

Module 4 : Environnement juridique du prospect

Module 5 : Les réponses, produits en assurance de dommages et assurance vie

Module 6 : Les techniques de gestion

DÉVELOPPER ET GLOBALISER LE PORTEFEUILLE

UNITÉ 3

Module 1 : Le fichier clients

Module 2 : Les techniques d'analyse d'un marché

Module 3 : Les bases juridiques et administratives du code des marchés

ALIMENTER UN FICHER CLIENT ANALYSER DES RÉSULTATS ET RÉTROAGIR

UNITÉ 4

Module 1 : Les outils de gestion et les logiciels de type tableur

Module 2 : Les bases de la gestion financière d'une entreprise : les comptes de résultats et les principaux indicateurs de gestion

Module 3 : Les outils de construction d'un tableau de bord adapté à sa fonction

PUBLIC

- Nouveaux entrants ayant un niveau bac + 2
- Salariés du courtage ayant un minimum de trois ans d'expérience professionnelle en rapport avec l'objet du CQP souhaitant bénéficier de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

POINTS FORTS

L'obtention d'un titre RNCP

FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par un professionnel de l'assurance vie, formateur expert de l'Ifpass.

SESSION(S) 2018

Paris,

12 février au 31 décembre

Disponible en régions sur demande

ÉPREUVES DE VALIDATION

Elles sont composées de plusieurs évaluations écrites et orales au cours de la formation et d'un grand oral. Le candidat doit obtenir une moyenne égale ou supérieure à 10/20.

Code RNCP : 14545

Code CPF : 14507

PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

VALIDATION

Un certificat sera remis en cas de succès aux épreuves de validation.

Le CQP est délivré par un jury qui associe l'organisme de formation, des représentants du courtage et de la Commission Paritaire Nationale Emploi Formation de la Branche.