

AP205

62 jours  
434 heures Dispositif mixte6 510 € Exonérés de TVA  
Déjeuners offerts

# CQP Chargé(e) relation clientèle assurances

Branche assurance

## ATOUTS

### Possibilité de sur-mesure :

- Thèmes à aborder, durée du parcours, modalités, lieu, date de lancement.
- Possibilité de mixer des formations en présentiel et en E-learning.
- Expertise des intervenants.
- Validation des Acquis d'Expériences (VAE) possible.
- Compétences évaluées sur poste de travail.
- Certification délivrée par la branche.

## 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 :

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

**Code RNCP : 6595****Code CPF : 133842**

## 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.

## PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

## POINTS FORTS

Dispositif adapté à tous les métiers de la relation clientèle en souscription, indemnisation sur les produits standards. Enregistré au RNCP\*, complémentaire des diplômes existants, il bénéficie d'une grande souplesse. Permet de valoriser le parcours de vos collaborateurs.

## FORMATEUR(S)

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

## SESSION(S) 2018

Paris,

1<sup>er</sup> octobre 2018 au 3 juillet 2019

Disponible en régions  
sur demande

### 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.

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

### (TÉLÉ) CONSEILLER, VENDRE, NÉGOCIER

#### UNITÉ 4 A

##### OPTION 1

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

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

### GÉRER LES SINISTRES IARD

#### UNITÉ 4 B

##### OPTION 2

#### Pour les gestionnaires sinistres IARD

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

ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ POUR LES PUBLICS ÉLOIGNÉS DE L'EMPLOI