

AP205

62 jours 434 heures

7 130 €

Déjeuners offerts
Exonérés de TVA

CQP relation client assurances (CQP CRCA)

OBJECTIFS

- **Mettre** en œuvre des attitudes de service client ou prospect
- **Synthétiser** l'offre de services ou de produits au client
- **Analyser** l'adéquation entre demande du client / acceptation du risque et présenter une solution adaptée
- **Maitriser** les outils TIC
- **Mettre** en œuvre les règles et procédures de gestion

LES PLUS DE LA FORMATION

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.

PUBLIC

- Salariés en poste exerçant une activité d'assurance
- Nouveaux entrants
- Personnes en situation de handicap
- Demandeurs d'emploi
- Reconversion professionnelle
- Chargés de clientèle, conseillers
- Téléconseillers
- Gestionnaires de contrats
- Gestionnaires sinistres IARD

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis spécifiques.

FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par des professionnels de l'assurance, formateurs experts de l'Ifpass.

SESSION(S) 2019

PARIS

Du 30 septembre au 29 mai

Session(s) continue(s)

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

ASSURANCE DU PARTICULIER

UNITÉ 2

1. Maîtriser les produits d'assurance
2. Automobile
3. Multi Risque Habitation (MRH)
4. Santé
5. 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 - 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 - 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