

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 RENFORCE POUR LES PUBLICS ÉLOIGNÉS DE L'EMPLOI