



AP203

50 jours 350 heures

8 745 €

Déjeuners offerts
Exonérés de TVA

CQP gestionnaire assurances de personnes

COMPÉTENCES VISÉES

- **Assurer** la coordination et l'intermédiation entre les clients et les organismes assureurs.
- **Gérer** la relation client.
- **Produire** et gérer les contrats d'assurances, instruire les dossiers sinistres.

LES PLUS DE LA FORMATION

La formation peut être suivie en session continue ou discontinue (alternance)

PUBLIC

- Nouveaux entrants de niveau bac ou titre équivalent ou autre CQP de la branche.
- Salariés ayant minimum 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.

FORMATEUR(S)

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

SESSION(S) 2020

PARIS

Du 1 janvier au 30 novembre

Du 1 juillet au 12 juin

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

Sur le poste de travail (CDI, CDD ou stage de 175 heures), en contrôle continu pendant la formation et avec le Jury final.

PROGRAMME

A. EXERCER SON RÔLE DE COURTIER ET ASSURER LA COORDINATION ET L'INTERMÉDIATION CLIENTS/ ORGANISMES ASSUREURS

1. Secteur de l'assurance, acteurs et courtage
2. Bases techniques et juridiques de l'assurance
3. Obligation d'information et devoir de conseil
4. Réponse des assureurs aux besoins des clients en IARD et en Assurances de personnes
5. Lutte anti-blanchiment
6. Courtier et son environnement digital

B. ASSURER LES RELAIS D'INFORMATION ET LA COORDINATION INTERNE

1. Comprendre la circulation de l'information pour mieux défendre ses clients
2. Surveillance et pilotage du portefeuille

C. GÉRER LA RELATION CLIENT

1. Connaissance des produits IARD
2. Connaissance des produits Assurance de personnes
3. Protection de la clientèle
4. Fondamentaux de la communication écrite dans un cabinet de courtage
5. Relation client en face à face
6. Relation client au téléphone
7. Accueillir, vendre et fidéliser en cabinet de courtage
8. Gérer les situations conflictuelles
9. Utiliser les nouvelles technologies dans la relation client

D. PRODUIRE OU METTRE EN ŒUVRE LES CONTRATS D'ASSURANCE RELEVANT DE SON CHAMP D'ACTIVITÉS

1. Fondamentaux de la réassurance et de la coassurance
2. Production et mise en œuvre des contrats d'Assurances de personnes

E. ASSURER LA GESTION DES CONTRATS D'ASSURANCES

1. Gestion des contrats Assurances de personnes
2. Améliorer les garanties d'un contrat

F. RÉALISER L'INSTRUCTION DU DOSSIER SINISTRE

1. Suivi et gestion des sinistres Assurances de personnes
2. Transformer le sinistre en opportunité de fidélisation

G. EFFECTUER LE VERSEMENT DES PRESTATIONS

1. Prestations en assurances de personnes
2. Respect des procédures internes

H. GÉRER UN PORTEFEUILLE CLIENTS ET CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

1. Optimiser ses entretiens de vente conseil
2. Développer sa stratégie commerciale

I. RÉDIGER OU PROPOSER UNE OFFRE COMMERCIALE CLIENT

1. Diagnostic du risque client et audit des contrats existants
2. Elaboration du cahier des charges des besoins du client et appel d'offres assureurs
3. Proposer une offre commerciale et une proposition d'assurance