

AP209

36 jours 252 heures

6 235 €

Exonérés de TVA

CQP Chargé de relation clients à distance / Téléconseiller

COMPÉTENCES VISÉES

- **Traiter** les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande qualité d'accueil.
- **Participer** au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active et un rebond commercial dans un objectif de multi-détention, et prendre en charge les demandes d'adhérents ou de prospects effectuées à distance.
- **Traiter** les réclamations et répondre aux demandes d'information sur la compréhension d'un dossier et/ou la situation personnelle des adhérents.
- **Assurer** l'accueil téléphonique des adhérents et des partenaires, les orienter, les conseiller.
- **Exécuter** les actes de gestion liés à certains appels en respectant les normes de production.
- **Effectuer** des appels sortants dans le cadre d'opérations de mutualisation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfaction.
- **S'adapter** aux situations de stress notamment liées à la gestion des flux d'appels entrants.

LES PLUS DE LA FORMATION

La formation peut-être suivie en session continue ou discontinue.

PUBLIC

- Salariés de la branche exerçant le métier ou accédant au métier. Jeunes ou adultes en contrat de professionnalisation.

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

FORMATEUR(S)

Des professionnels de la Mutualité, formateurs experts de l'Ifpass.

SESSION(S) 2020

PARIS

Du 21 septembre au 7 mai

Du 30 septembre au 29 mai

Session(s) continue(s)

Disponible en régions sur demande

PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un accompagnement personnalisé.
Des journées training pour préparer les épreuves de validation.

VALIDATION

Sur le poste de travail, en contrôle continu pendant la formation et avec le Jury.
Un certificat sera remis en cas de succès aux épreuves de validation.

PROGRAMME

A. ANALYSER LA SITUATION D'UN ADHÉRENT OU D'UN PROSPECT INDIVIDUEL

1. Fondamentaux de la communication
2. Protection sociale en prévoyance et retraite
3. Travailleur non salarié

B. PROPOSER UNE OFFRE MULTI-PRODUIT DE PROTECTION SOCIALE ADAPTÉE AUX BESOINS DES PARTICULIERS DANS LE RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR

1. Marché du particulier : offre globale (Santé, Prévoyance, Epargne, Retraite)
2. Marché collectif : environnement fiscal, social et juridique
3. Contrats collectifs et leur environnement
4. Code de la Mutualité et réglementation

C. UTILISER LES TECHNIQUES COMMERCIALES POUR VENDRE DES CONTRATS ADAPTÉS AUX BESOINS DES ADHÉRENTS ET DES PROSPECTS

1. Fondamentaux de l'entretien de vente
2. Relation commerciale à distance : appels entrants

D. VALORISER L'IMAGE DE L'ENTREPRISE MUTUALISTE AUPRÈS DES CLIENTS-ADHÉRENTS ET DES PARTENAIRES EN S'APPUYANT SUR LA CONNAISSANCE DU SECTEUR DE LA MUTUALITÉ

1. Connaissance du secteur des Mutuelles et de leur environnement

E. EXPLOITER LES OUTILS DE COMMUNICATION MULTI-CANAL DANS LES ACTIVITÉS DE PROSPECTION, CONSEIL ET VENTE À DISTANCE

1. Relation commerciale à distance : appels sortants
2. Communication écrite

F. UTILISER LES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DE TRAITEMENT DE L'INFORMATION LIÉS À LA GESTION DES CONTACTS ADHÉRENTS ET PROSPECTS

1. Utiliser les fonctions courantes des outils bureautiques