

AP210

31 jours 217 heures

5 365 €

Déjeuners offerts
Exonérés de TVA

CQP Chargé d'accueil et relation clients-adhérents

COMPÉTENCES VISÉES

- **Accueillir**, orienter, conseiller différentes catégories d'interlocuteurs dans le cadre d'une communication multicanal.
- **Traiter** les demandes de différentes catégories d'interlocuteurs dans le respect des procédures en vigueur.
- **Valoriser** l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents, des prospects, des professionnels de santé.
- **Effectuer** différentes démarches dans le cadre d'actions de développement ou de fidélisation.
- **Présenter** et promouvoir la gamme de produits, de prestations et de services auprès de ses interlocuteurs en fonction de leurs besoins.
- **Mettre à jour** la base de données clients-adhérents/prospects.
- **Entretenir** ses connaissances sur la réglementation en vigueur.

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. ACCUEILLIR, INFORMER ORIENTER OU CONSEILLER À PARTIR DE SA CONNAISSANCE DES PRODUITS, DES PUBLICS CIBLES ET DE LA MUTUELLE

1. Fondamentaux de la communication
2. Protection sociale en prévoyance et retraite
3. Travailleur non salarié
4. Offre globale : santé, prévoyance, épargne, retraite
5. Valoriser l'accueil en agence

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

1. Connaissance du secteur des Mutuelles et de leur environnement

C. INTÉGRER LA RÉGLEMENTATION LIÉE AU CODE DE LA MUTUALITÉ, À LA SANTÉ ET À LA PRÉVOYANCE DANS LES SITUATIONS D'INFORMATION ET DE CONSEIL

1. Code de la mutualité
2. Réglementation

D. ORGANISER SES ACTIVITÉS ET METTRE EN ŒUVRE LES OUTILS ET LES PROCÉDURES EN VIGUEUR AU SEIN DE LA MUTUELLE

1. Organiser son activité en optimisant son temps et ses ressources
2. Gestion du temps
3. Gestion des ressources
4. Communication écrite
5. Utiliser les fonctions courantes des outils bureautiques

E. METTRE EN ŒUVRE DES ACTIONS DE FIDÉLISATION

1. Faire du téléphone un outil privilégié de fidélisation
2. Techniques de service après-vente et fidélisation en face-à-face