

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