

AP211

30 jours 210 heures

5 195 €

Exonérés de TVA

CQP Assistant commercial en mutuelles

COMPÉTENCES VISÉES

- **Prendre** les rendez-vous pour les conseillers mutualistes.
- **Gérer** et suivre les agendas.
- **Assurer** les relances téléphoniques assorties d'une argumentation commerciale.
- **Assister** le ou les conseiller(s) mutualiste(s) pour établir une relation et fournir des précisions techniques et administratives.
- **Assurer** des permanences pour apporter des informations nécessaires aux adhérents et aux prospects.
- **Assurer** le suivi par des contacts téléphoniques réguliers pour consolider et fidéliser la relation.
- **Faire** circuler l'information utile à l'équipe des commerciaux.
- **Établir** les contrats et d'en assurer la transmission auprès des interlocuteurs concernés.
- **Assurer** la gestion et le suivi de ces contrats.

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 branche, 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 final.
Un certificat sera remis en cas de succès aux épreuves de validation.

PROGRAMME

A. ORGANISER ET SUIVRE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE D'UNE ÉQUIPE DE CONSEILLERS EN UTILISANT DES OUTILS BUREAUTIQUES ET ÉLECTRONIQUES

1. Utilisation des fonctions de base des outils bureautiques
2. Outils bureautiques : spécialisation
3. Organiser l'activité en optimisant son temps et ses ressources
4. Gestion du temps
5. Gestion des ressources
6. Rôle spécifique de l'Assistant

B. UTILISER DES TECHNIQUES DE COMMUNICATION ADAPTÉES EN FACE-À-FACE ET AU TÉLÉPHONE AUPRÈS DES PARTICULIERS ET DES ENTREPRISES

1. Fondamentaux de la communication
2. Communication écrite
3. Fondamentaux de la relation client au téléphone

C. 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

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

E. INFORMER LES ENTREPRISES ET LES PARTICULIERS SUR LES PRODUITS DE LA MUTUELLE À PARTIR DE SA CONNAISSANCE DES PRODUITS ET DES BÉNÉFICIAIRES

1. Protection sociale en prévoyance et retraite
2. Travailleur non salarié
3. Offre globale : santé, prévoyance, épargne, retraite