

DL256D

BASES

20 minutes

Exonérés de TVA

# Management de l'offre par les avis de ses clients

Parcours «E-reputation, un outil indispensable dans la stratégie de communication»

## COMPÉTENCES VISÉES

- Etre capable de gérer efficacement les retours clients positifs pour alimenter la e-réputation.

## PROGRAMME

### D. MANAGEMENT DE L'OFFRE PAR LES AVIS DES CLIENTS

1. Recueillir la satisfaction : le NPS
2. Impact de la satisfaction sur l'offre

### PERSONNALISATION DE PARCOURS

Une question technique ? Pédagogique ? Notre équipe pédagogique, gestionnaires de formation et webcocooneers, est là pour y répondre ! Nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai de 48 heures ouvrées.

Le webcocooneer est un professionnel de l'assurance qui a pour mission de vous accompagner dans l'accomplissement de votre formation et donc dans l'acquisition de vos connaissances. Il est joignable par forum.

### VALIDATION DES ACQUIS

Pour valider cette formation, vous devez avoir :

Validé la charte d'engagement pédagogique de la formation ,  
Lu l'ensemble des ressources écrites mises à disposition.  
Téléchargé et consulté les fiches pratiques ou infographiques ,  
Réussi les évaluations dans les conditions mentionnées ci-dessous :

Évaluation intermédiaire :  
Vous devez obtenir au moins 80% de bonnes réponses.  
Vous pouvez retenter autant de fois que vous le souhaitez votre questionnaire.

Évaluation finale :  
Cette évaluation reprend l'ensemble des questions de votre formation. Vous devez obtenir cette fois-ci un score minimum de 80% de bonnes réponses. Là aussi, vous pouvez passer ce test autant de fois que vous le souhaitez.

Validation DDA :  
Pour répondre à l'obligation de formation continue des distributeurs d'assurance, cette formation doit être impérativement réalisée dans le cadre d'un plan de développement des compétences personnalisé du participant (article A512-8 2° du Code des assurances). Il relève in fine de la responsabilité de l'employeur de s'assurer de l'adéquation des formations avec les besoins des personnes concernées et, par là même, de la personnalisation des parcours de formation.

## PUBLIC

- Commercial, distributeur d'assurance, toute personne utilisant les réseaux sociaux dans le cadre de son activité professionnelle.

## PRÉ-REQUIS

Prérequis pédagogiques :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis spécifiques.

Prérequis techniques :

- Navigateurs internet
- Chrome (2 dernières versions majeures)
- Firefox (2 dernières versions majeures)
- Edge (2 dernières versions majeures)
- Safari sur OSX (2 dernières versions majeures)

Les vidéos de cette formation sont hébergées sur le site vimeo.com. Elles sont sous-titrées.

Logiciels :

- Lecteur PDF (pour les documents associés)
- Lecteur audio/vidéo
- Suite Microsoft Office (pour la restitution des missions)

Un casque audio peut être nécessaire si les formations sont suivies dans un espace partagé.

## POINTS FORTS

Un module présenté par des experts du digital.

Une pédagogie pensée pour articuler efficacité et autonomie.

Une vidéo donnant de nombreux conseils concrets et opérationnels pour une mise en pratique immédiate.

Un quiz final permettant de valider la bonne acquisition des connaissances.

Une fiche pratique pour avoir les points clés de la formation toujours sous la main.

De nombreux exemples illustrant les connaissances transmises.

## FORMATEUR(S)

Après un parcours au sein de grandes mutuelles en qualité de directeur marketing et communication, Pascal Drouglazet consacre aujourd'hui son activité à la formation et au conseil en gestion de projets auprès des acteurs de l'assurance.

Module disponible dans l'Université Digitale Ifpass accessible par abonnement.