

Collaborateur du professionnel d'assurance, vous êtes en première ligne pour garantir la qualité de service auprès des assurés.

Votre environnement de travail évolue, comment utiliser ces nouvelles données afin de pérenniser votre emploi et développer vos compétences ?

Durée : 3 jours

Objectifs :

A la fin de la formation, les participants seront capables de :

- Intégrer les nouvelles mutations dans le service que vous réalisez au quotidien à vos assurés,
- Comprendre vos enjeux et votre responsabilité dans le devoir de conseil et d'information (ACPR),
- Appliquer dans toutes vos propositions d'offres d'assurance Incident Accident Risques Divers (IARD) les méthodes de rapprochement des produits d'assurances et du besoin de l'assuré,
- Être capable de répondre en situation d'urgence face à l'expression d'un mécontentement d'un client,
- Hiérarchiser, enregistrer et répondre chaque mécontentement et préparer le traitement des réclamations,
- Adopter l'orientation client dans le cadre de vos échanges,
- Former à la constitution du classeur ACPR et sensibilisation aux exigences de la Banque de France.

Pré-requis : (niveau de connaissances préalables pour suivre la formation (L. 6353-1 du code du travail) :

Tout Collaborateur du professionnel d'assurance

Programme : Cette formation est organisée sur **3 jours de formation en présentiel**, en collectif (interentreprises) ou individuel.

Elle est organisée autour de **5 objectifs pédagogiques** :

Objectif 1 : Quel est votre métier ?

- Aujourd'hui votre métier est en pleine évolution, de simple commercial, votre travail évolue vers des missions de conseil et d'information (IARD),
- Qu'évoque pour vous le mot "Qualité" ?
- Où intervient l'ACPR sur votre travail au quotidien ?
- Savoir identifier les différents besoins de vos assurés (IARD),
- Vous n'êtes pas des vendeurs de primes d'assurance.

Objectif 2 : Être irréprochable

- Dans votre travail au quotidien, vous devez comprendre les implications de ces nouvelles évolutions afin de pérenniser votre poste et consolider votre développement,
- Identifier les familles-types d'assurés de la structure et leurs attentes,
- Comprendre l'implication dans l'organisation de votre travail : commercial, production, indemnisation, etc.
- Savoir réaliser les tâches minimum pour respecter vos nouvelles attributions de conseil et d'information,
- Quelles pièces sont à fournir en cas de contrôle ACPR ?

Objectif 5 : Comprendre les enjeux de l'ACPR : Anticipation et Bonnes pratiques :

- Qu'est-ce que les intercalaires du classeur ACPR et la Procédure de Gestion de Document selon Qualité Assurance™ ?
- Comment mettre vos documents en conformité ? Méthodologie d'organisation
- Comment être en phase avec les conditions de commercialisation des contrats d'assurance ?
- Dans quel contexte faire du courtage ?
- Comment évaluer les partenaires courtiers/agents ?
- Comment communiquer avec les clients de la structure? Formation aux outils,
- Formation à la gestion du fichier réclamations,
- Réglementation LCB-FT (Lutte Contre le Blanchiment et Financement du Terrorisme),
- Se préparer aux différentes phases d'un contrôle et ses impacts sur la structure.

Objectif 3 : Savoir réagir en situation d'urgence

- Comment répondre à un client insatisfait ?
- Qu'est-ce qu'une réclamation ?
- Classer et hiérarchiser les mécontentements client, (incident, réclamation, plainte),
- Répondre aux principales sources d'insatisfaction des assurés que vous rencontrez,
- Comment répondre à un client insatisfait selon l'ACPR ?
- Respecter les délais de traitement,
- Connaître les limites de votre intervention : les 3 niveaux.

Objectif 4 : Se différencier

- Comment transformer cette mise en conformité ACPR en atout commercial ?
- Vous différencier au quotidien par la qualité de service et de conseil (IARD) que vous rendez aux clients et aux prospects,
- Comprendre la perception client,
- Quel discours pour faire la différence ?
- Comment valoriser la qualité de votre service au quotidien pour pérenniser votre poste ?

Moyens pédagogiques :

- Mind map,
- Réflexion et exercices en commun,
- Le jeu du puzzle de la qualité et des 8 familles,
- La chaîne de la qualité,
- Etude de cas pratiques,
- Questions / réponses.

Sanction de la formation :

Evaluation et Valorisation (art. L.6353-1 du code du travail)

- A la fin de la formation une attestation vous sera transmise. Conserver cette attestation, elle vous permettra de valoriser vos acquis et vos compétences, vis-à-vis de votre cabinet, de l'ACPR et sur le marché.
- Un test vous permettra d'obtenir votre niveau de (1 à 3).