

Professionnels de l'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 structure et développer vos compétences ?

Objectifs de la formation:

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

- Appréhender le système de management de la qualité,
- Formaliser les actions d'amélioration en interne,
- Générer des actions et les suivre dans le temps,
- Mettre en place une didactique professionnelle avec un plan d'actions et participer au programme qualité défini,
- Gérer au mieux le temps.

Pré-requis : (niveau de connaissances préalables pour suivre la formation (L. 6353-1 du code du travail) : Tout Professionnel de l'assurance ou conjoint collaborateur ayant suivi au moins une formation sur le catalogue Qualité Assurance™.

Programme : Cette formation est organisée sur **2 jours de formation en présentiel**, en collectif (interentreprises) ou individuel et autour de **2 items** :

Durée :

2 jours – 14H00

Intervenant de

COTTILLE Développement :

Mme Dorra HAMMAMI

Mr Hussein KHALIL

Mr Haikel KASTALLI

Nb de participants :

A partir de 4 participants

Prix :

A partir de

300€/jour/participant

Item 1 : Le travail en équipe :

- Revue des 4 sources d'exigences spécifiées (Interne, Client, Réglementation, Classement Qualité Assurance™),
- Définition de la démarche Qualité, impact sur son implication personnelle,
- Intégrer la démarche Qualité dans son quotidien,
- Indicateurs internes : les comprendre pour les atteindre,
- Uniformiser les méthodes de travail en équipe,
- Améliorer son organisation et sa communication interne pour être plus efficace au quotidien.
- Définir les actions à mener vers les clients / les compagnies / les prospects,

Item 2 : Mieux appréhender les objectifs définis

- Retour sur votre auto-évaluation via le logiciel lesexigences.com
- Analyser et interpréter les indicateurs de qualité (quantitatifs et qualitatifs) de performance,
- Planifier et maîtriser son plan d'actions
- Se remettre en question pour atteindre les résultats demandés
- Optimiser sa gestion du temps,

Moyens pédagogiques :

- Exposés à partir d'un PowerPoint,
- Mise en situation ou simulation,
- Réalisation de cas pratique,
- Réflexion à partir de documents issus de l'environnement de la structure,
- Echanges d'expériences : Questions / Réponses,
- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM/exercices pratiques,
- Questionnaires de satisfactions à chaud à la fin de la formation,
- Questionnaire de satisfaction à froid environ 6 mois après la formation.

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, auprès de votre employeur et sur le marché.