

INTITULE DU PROGRAMME :

## UV 8 : Connaître les principes généraux de satisfaction client et la nouvelle réglementation ACPR

OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ★ Appliquer la nouvelle réglementation ACPR au quotidien,
- ★ Maîtriser le devoir de conseil et d'information dans la relation client,
- ★ Répondre en situation d'urgence face à l'expression d'un mécontentement d'un client,
- ★ Se former à la mise en place du classeur Qualité dans le respect des exigences de l'ACPR.

PUBLIC VISE :

Tout Professionnel de l'assurance (agent, courtier, collaborateur, conjoint collaborateur).

PREREQUIS :

Aucun prérequis pour ce module de formation. Le stagiaire peut la suivre même en étant très jeune dans le métier de l'assurance.

DUREE :

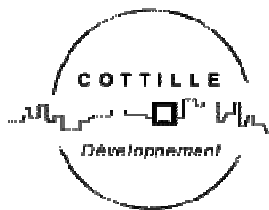
2 JOURS – 14H00 avec minimum 5 participants  
Cette formation est réalisée en présentiel.

INTERVENANTS :

Dorra HAMMAMI : experte en formation depuis 10 ans,  
Hussein KHALIL : expert en formation depuis 8 ans,  
Haikel KASTALLI : formateur depuis 3 ans.

CONTENU :

PREMIERE JOURNEE	DEUXIEME JOURNEE
<p><b>Matin : Quel est votre métier ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre et accepter l'évolution du métier,</li><li>• Définir le mot "Qualité",</li><li>• Où intervient l'ACPR sur votre travail au quotidien ?</li><li>• Savoir identifier les différents besoins de vos assurés et y répondre tout en respectant la nouvelle réglementation,</li></ul>	<p><b>Matin : Savoir réagir en situation d'urgence</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Qu'est-ce qu'une réclamation ?</li><li>• Classer et hiérarchiser les mécontentements client, (incident, réclamation, plainte),</li><li>• Répondre aux principales sources d'insatisfaction des assurés,</li><li>• Comment répondre à un client insatisfait selon l'ACPR,</li><li>• Quels sont les délais de traitement que vous devez respecter vis-à-vis de l'ACPR ?</li><li>• Connaître les 3 niveaux.</li></ul>
<p><b>Après-midi : Être irréprochable</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• comprendre les implications de ces nouvelles évolutions afin de pérenniser votre structure et consolider votre développement,</li><li>• Identifier les familles-types d'assurés de la structure et leurs attentes,</li><li>• Mettre en place des processus dans l'organisation de votre travail : commercial, production, indemnisation, etc.</li><li>• Que faut-il faire pour le bon respect des attributs du conseil et d'information ?</li><li>• Le contrôle ACPR : qu'est-ce que c'est ? Comment cela se déroule ? et quelles pièces sont à fournir ?</li></ul>	<p><b>Après-midi : Se différencier</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comment transformer cette mise en conformité ACPR en atout commercial ?</li><li>• Vous différencier au quotidien par la qualité de service et de conseil que vous rendez aux clients et aux prospects,</li><li>• Comprendre la perception client,</li><li>• Quel discours adopter pour se différencier ?</li><li>• Comment valoriser la qualité de votre service au quotidien pour pérenniser votre structure ?</li></ul>



#### MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT :

- ★ Exposés à partir d'un PowerPoint,
- ★ Paper-Board,
- ★ Mise en situation,
- ★ Réalisation de cas pratiques,
- ★ Les jeux : Mind Map, « Bon Pain », « 8 Familles », la chaîne de Qualité,
- ★ Echanges d'expériences : Questions / Réponses,
- ★ Etudes de cas concrets,

#### SUIVI ET EVALUATION :

- ★ Avant la formation, chaque participant devra exprimer ses attentes afin de valider l'adéquation entre les objectifs individuels et de formation,
- ★ Ces attentes seront reprises lors de l'évaluation de la formation pour relever en tour de table le niveau d'atteinte exprimé par chaque participant ainsi que la satisfaction vis-à-vis du contenu et du déroulement de la formation,
- ★ Chaque participant signera un émargement par jour avec précision des horaires du matin et de l'après-midi,
- ★ Une évaluation des acquis de la formation à chaud sera remplie par chaque participant par le biais de QCM/exercices pratiques,
- ★ Un questionnaire de satisfaction sera complété par chaque participant à la fin de la formation,
- ★ Un questionnaire de satisfaction à froid sera complété par chaque participant environ 6 mois après la formation par rapport à l'utilité de la formation dans son métier au quotidien.

#### VALIDATION :

A la fin de la formation, il sera remis à chaque participant, une attestation de fin de formation. Cette attestation certifie que le participant a bien suivi la dite formation. Elle reprend l'intitulé, les dates ou la période, le nombre d'heures, les objectifs ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.