



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 :

3 JOURS – 21H00 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>Matin : Quel est votre métier ?</p> <ul style="list-style-type: none">★ Comprendre et accepter l'évolution du métier,★ Définir le mot "Qualité",★ Où intervient l'ACPR sur votre travail au quotidien ?★ Savoir identifier les différents besoins de vos assurés et y répondre tout en respectant la nouvelle réglementation,	<p>Matin : Savoir réagir en situation d'urgence</p> <ul style="list-style-type: none">★ Qu'est-ce qu'une réclamation ?★ Classer et hiérarchiser les mécontentements client, (incident, réclamation, plainte),★ Répondre aux principales sources d'insatisfaction des assurés,★ Comment répondre à un client insatisfait selon l'ACPR,★ Quels sont les délais de traitement que vous devez respecter vis-à-vis de l'ACPR ?★ Connaître les 3 niveaux.
<p>Après-midi : Être irréprochable</p> <ul style="list-style-type: none">★ comprendre les implications de ces nouvelles évolutions afin de pérenniser votre structure et consolider votre développement,★ Identifier les familles-types d'assurés de la structure et leurs attentes,★ Mettre en place des processus dans l'organisation de votre travail : commercial, production, indemnisation, etc.★ Que faut-il faire pour le bon respect des attributs du conseil et d'information ?★ Le contrôle ACPR : qu'est-ce que c'est ? Comment cela se déroule ? et quelles pièces sont à fournir ?	<p>Après-midi : Se différencier</p> <ul style="list-style-type: none">★ Comment transformer cette mise en conformité ACPR en atout commercial ?★ Vous différencier au quotidien par la qualité de service et de conseil que vous rendez aux clients et aux prospects,★ Comprendre la perception client,★ Quel discours adopter pour se différencier ?★ Comment valoriser la qualité de votre service au quotidien pour pérenniser votre structure ?



TROISIEME JOURNEE

- ★ Qu'est-ce que les intercalaires du classeur ACPR et la Procédure de Gestion de Documents (PGD)?,
- ★ Mettre vos documents en conformité avec une méthodologie d'organisation,
- ★ Etre en phase avec les conditions de commercialisation des contrats d'assurance,
- ★ Le courtage : dans quel contexte en faire ? avec quels outils ?
- ★ Comment évaluer les partenaires ?
- ★ Gérer le fichier réclamations au quotidien,
- ★ Réglementation LCB-FT (Lutte Contre le Blanchiment et Financement du Terrorisme),
- ★ Se préparer aux différentes phases d'un contrôle et ses impacts sur votre structure.

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.