

L'ARGUS

de l'assurance

■ ■ ■ Formations

CQP - CHARGÉ(E) D'ACCUEIL ET DE RELATION CLIENT/ADHÉRENT

Maîtrisez le métier, certifiez vos compétences

32 JOURS, 224 HEURES

CQP BRANCHE MUTUALITÉ

Objectifs de la formation

- Accueillir, informer, orienter à partir de la connaissance des offres et services, des publics cibles et de la mutuelle
- Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents, des prospects et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur la connaissance du secteur de la Mutualité
- Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, à la santé et à la prévoyance dans les situations d'information et de conseil
- Organiser ses activités et mettre en oeuvre les outils et les procédures de gestion en vigueur au sein de la mutuelle
- Mettre en oeuvre des actions de fidélisation

Pour toute information complémentaire et demande de programme sur mesure, contactez notre service client au 01.79.06.72.22 ou par mail formations@argusdelassurance.fr

Introduction au métier

Public concernés

- Salariés de la branche et exerçant le métier ou accédant au métier (dans le cadre, par exemple de périodes de professionnalisation)
- Jeunes ou adultes en contrat de professionnalisation

Dates

- Paris
31/12/2019

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Modalités pédagogiques

- Tous nos stages de formations sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants.
- Les formations se déroulent en présentiel ou en classe virtuelle avec un équilibre théorie / pratique. Chaque fois que cela est pertinent des études de cas et des mises en pratique ou en situation sont proposées aux stagiaires.
- Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics.
- Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session.
- Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation.
- Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de

Accueillir, informer et orienter à partir de la connaissance des offres et services, des publics cibles et de la mutuelle

- Les bases de la communication – Communiquer avec aisance
- Les fondamentaux de la relation client en situation d'accueil téléphonique
- La connaissance des produits de la Mutuelle
- S'affirmer dans la relation pour une meilleure communication

Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients/adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur la connaissance du secteur de la Mutualité

- Histoire, organisation et périmètre du Mouvement mutualiste

Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, à la santé et à la prévoyance dans les situations d'information et de conseil

- Connaissance de la mutualité et de son environnement sociale en France
- Environnement fiscal, social et juridique des TNS et loi Madelin

l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

Organiser ses activités et mettre en œuvre les outils et les procédures de gestion en vigueur au sein de la mutuelle

- Les fonctions courantes du traitement de texte
- Les fonctions courantes du tableur
- Les fonctions courantes d'internet et de la messagerie
- Les fonctions courantes de la base de données clients/prospects
- Savoir organiser son temps : diagnostiquer son rapport au temps et sa gestion de priorités
- Comment organiser son temps efficacement

Mettre en œuvre des actions de fidélisation

- Comment répondre aux besoins d'un client
- Les techniques de vente
- De la fidélisation à la vente additionnelle
- Comment prendre des rendez-vous efficaces commercialement
- Gérer les situations difficiles et stressantes

Module de préparation au jury

- Réussir sa présentation et son diaporama
- Préparation orale à l'examen : la prise de parole en public