L'ARGUS

de l'assurance

■ ■ ■ Formations

CQP - SPÉCIALISTE DE PRESTATIONS SANTÉ ET PRÉVOYANCE

Maîtrisez le métier, certifiez vos compétences

28 JOURS, 196 HEURES

CQP BRANCHE MUTUALITÉ

Objectifs de la formation

- Traiter des demandes complexes et des réclamations avec réponses personnalisée,
- Suivre l'utilisation du système d'informations et traiter les anomalies du processus de production au regard de la réglementation,
- Prendre en compte et valoriser l'image, les forces et les valeurs de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des professionnels de la protection sociale,
- Contrôler la fiabilité et la pertinence des informations reçues, le bon déroulement du processus de production et l'application des règles de gestion,
- Mettre en place et conduire des actions

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

d'amélioration,

- Fournir un appui technique aux gestionnaires et aux conseillers

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

Analyser et traiter les dossiers complexes en utilisant son expertise dans le domaine des processus de traitement des prestations et cotisations santé / prévoyance

- Processus de traitement des prestations et des cotisations santé
- Processus de traitement des prestations et des cotisations en prévoyance
- Processus de traitement des prestations et des cotisations prévoyance : connaissances approfondies (mention prévoyance) ou connaissances de base (mention santé)

Prendre en compte la réglementation spécifique santé / prévoyance dans l'élaboration d'une solution pertinente

- Comprendre les mécanismes fondamentaux de la Sécurité Sociale
- ANI du 11 janvier 2013 et loi de sécurisation de l'emploi

Identifier et prendre en compte l'organisation et l'environnement de la mutuelle dans son activité professionnelle

- Connaissance de la mutualité et de son environnement
- Histoire, organisation et périmètre du mouvement mutualiste

progression à l'issue de la formation.

- Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

Analyser la conformité et la qualité de la production et conduire des actions d'amélioration

- Appréhender son rôle dans les processus de conformité
- Les différents outils qualité à utiliser

Apporter un support technique aux collaborateurs et transmettre des savoir-faire

- Les bases de la communication interpersonnelle
- La communication écrite
- Les fondamentaux de la relation client au téléphone et en face à face
- Gérer les situations difficiles et stressantes
- S'affirmer dans la relation pour une meilleure communication
- Transmettre son savoir-faire professionnel

Module de préparation au jury

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