

PILOTER SA RELATION COMMERCIALE SOUS DDA

Développer son activité en respectant la directive

1 JOUR, 7 HEURES

DDA : RÉGLEMENTATION

CODE : AMC20

Objectifs de la formation

Identifier les principales dispositions et impacts de la directive

Saisir les opportunités sur la relation commerciale et améliorer sa qualité de service

Animée par

- NOTHEAUX Olivier
Consultant formateur,
- COLLIN Marie
Présidente - Associée de la SAS spécialisée en Conseil et formation en Conformité,
EOLE BUSINESS ET RH

Public concernés

- Inspecteurs commerciaux ; Responsables réseaux / distribution ; Courtiers ; Agents généraux ; Mandataires ; Responsables et chargés de clientèle ; Souscripteurs et rédacteurs ; Réseaux salariés des organismes d'assurance

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Tarifs

- Tarif général : 995,00 €HT

Introduction : comprendre l'avant et l'après DDA

- Lister les principales dispositions du texte
- Cerner le contexte et les champs d'application de la directive

- S'approprier le principe de prévention des conflits d'intérêts
 - Identifier les impacts opérationnels de DDA sur son activité
-

Mieux prendre en compte et protéger les intérêts de ses clients

- Identifier les impacts de la DDA sur le devoir de conseil et le formalisme exigé
 - Savoir comment traduire l'exigence de transparence
 - Distinguer les différents niveaux de conseil : socle, proposition appropriée et recommandation personnalisée et impartiale
 - Adapter sa posture et son écoute : de la vision client à la vision prestation de services
-

CAS PRATIQUE Exercices

- Formaliser un devoir de conseil conforme à la réglementation à partir d'un questionnaire client, retranscrire les besoins et formuler le conseil
 - Jeu de rôle et mise en pratique sur l'écoute active et sur l'adaptation de la posture (par binôme) : simulation de situation de conseil
 - Ces exercices permettent aux stagiaires de travailler leur écoute, de détecter les attentes du client, de répondre à un réel besoin et de le retranscrire correctement. Ils permettent également un rappel des différents niveaux de conseil précisés par l'ACPR.
 - Jeu de rôle : faire la différence entre besoin et demande et suggérer d'autres produits pour sécuriser sa relation commerciale
 - Distribution de fiches descriptives de situations, de produits et de rôles pour une simulation d'entretien commercial.
 - Cette séquence sera composée d'une série d'exercices au cours desquels les participants, devront, sur la base des caractéristiques des clients, leur proposer des produits qui leur conviennent.
-

Délivrer une information lisible pour l'assuré et sécuriser sa relation commerciale

- Identifier les nouvelles mesures et obligations du devoir d'information dans le cadre de DDA
 - Intégrer le formalisme lié à l'obligation d'information pré-contractuelle dans son argumentaire commercial : l'IPID et le DIC
 - Cerner les besoins assurantiels complexes ou à fort enjeu financier et apporter une recommandation adaptée
 - Identifier les exigences supplémentaires à la distribution de produits d'investissement fondés sur l'assurance
 - Simplifier son langage et s'appuyer sur les notices d'information pour promouvoir ses produits
-

MISE EN SITUATION Jeu de rôle

- Chaque stagiaire sera muni d'une notice d'information produit IPID (qu'il aura apporté ou qu'on lui fournira).
 - Les stagiaires devront les présenter ... et en extraire les aspects les plus importants lors d'un entretien commercial
-

Participer à la gouvernance produit

- Comprendre ce qu'est la gouvernance produit
- Cerner les produits concernés par POG (Product Oversight and Governance)
- S'approprier l'information sur le produit et son marché cible
- Faire remonter les informations utiles...(risque de préjudice client)
- Définir une méthodologie de suivi de l'adéquation du produit / client / marché cible dans le temps

MISE EN SITUATION

Quiz : les points clés du devoir de conseil sous DDA

Dates

Paris

16/03/2022

16/06/2022

16/09/2022

04/11/2022

09/12/2022

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

■ Modalités pédagogiques:

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. 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. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

■ Modalités d'évaluation:

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. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. 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 l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

■ Modalités techniques FOAD:

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 0170 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistique@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.