

L'ARGUS

de l'assurance

■ ■ ■ Formations

CQP - CHARGÉ(E) DE RELATION À DISTANCE

Maîtrisez le métier, certifiez vos compétences

38 JOURS, 266 HEURES

CQP BRANCHE MUTUALITÉ

Objectifs de la formation

- Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect
- Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins dans le respect de la réglementation en vigueur
- Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects
- Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle
- Exploiter les outils de communication multi-canal dans les activités de prospection, conseil et vente à distance
- Utiliser les systèmes d'information et de traitement de l'information liés à la gestion des contacts adhérents et prospects

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

Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel

- Développer l'écoute active et savoir questionner

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

efficacement son adhérent ou prospect

- Gestion et fidélisation des clients

Proposer une offre multi-produit de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur

- Comprendre l'épargne et la retraite
- La Prévoyance
- La relation client – aspects juridiques et déontologiques
- La protection sociale en France
- Environnement fiscal, social et juridique des TNS et loi Madelin

Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects

- La prospection commerciale
- S'exprimer oralement
- L'entretien de vente

Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle

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

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

Exploiter les outils de communication multicanal dans les activités de prospection, conseil et vente à distance

- Les fondamentaux de la relation client en situation d'accueil téléphonique
- Comment réussir une réception d'appel efficace
- Comment générer de la satisfaction client en réception d'appel
- S'affirmer dans la relation pour une meilleure communication
- Comment répondre aux besoins d'un client
- Gérer les situations difficiles et stressantes
- La communication écrite

Utiliser les systèmes d'information et de traitement de l'information liés à la gestion des contacts adhérents et prospects

- Les fonctions courantes de la base de données clients/prospects
- Comment réussir un échange téléphonique efficace et manipuler les outils de base de données

Module de préparation au jury

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

