

L'ARGUS

de l'assurance

■ ■ ■ Formations

CQP - TÉLÉCONSEILLER(ÈRE)

Maîtrisez le métier, certifiez vos compétences

32 JOURS, 224 HEURES

CQP BRANCHE MUTUALITÉ

Objectifs de la formation

- Traiter les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande qualité d'accueil et de traitement dans le respect des procédures établies
- Répondre aux demandes d'information sur la compréhension d'un dossier et/ou la situation personnelle des adhérents
- Assurer l'accueil téléphonique des adhérents et des partenaires, les orienter, les conseiller pour toutes les questions relatives aux produits et au service de la mutuelle
- Exécuter les actes de gestion liés à certains appels
- Effectuer des appels sortants dans le cadre d'opérations de mutualisation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfaction

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

- Participer au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active
- S'adapter aux situations de stress

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

Accueillir, informer, orienter ou conseiller à partir de sa connaissance des produits, et 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
- Comment réussir une réception d'appel efficace
- Comment générer de la satisfaction client en réception d'appel
- 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 adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa connaissance du secteur des mutuelles

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

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.

Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance dans les situations de conseil auprès des adhérents

- Le code de la mutualité
- La protection sociale en France
- Environnement fiscal, social et juridique des TNS et loi Madelin

Optimiser les potentialités offertes par l'outil téléphonique dans les activités de prospection, de conseil et de télévente Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle

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

Utiliser les outils informatiques de traitement de l'information liée à la gestion des appels téléphoniques

- Les fonctions courantes du traitement de texte
- Les fonctions courantes du tableur
- Les fonctions courantes d'internet et de la messagerie clients/prospects

Module de préparation au jury

- Préparation orale à l'examen : la prise de parole en public