

FORMATION : « CHARGÉ DE RELATION CLIENTÈLE EN ASSURANCE »

1 - PUBLIC :

Toute personne travaillant ou souhaitant travailler dans le secteur de l'Assurance.

2 - PRÉREQUIS :

- Titulaire d'un niveau Bac.

3 - MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :

- Formation en présentiel composée d'une partie de formation collective et d'un stage en entreprise.
- Inscription à réaliser 14 jours minimum avant le démarrage de la formation.

4 - DURÉE :

360 heures dont 180 heures de formation collective en présentiel et 180 heures de stage en entreprise.

5 - DATES OU PÉRIODE :

Prochaine session courant novembre, contactez-nous pour plus d'informations.

6 - HORAIRES :

Du lundi au vendredi, de 8H00 à 12H00 et de 13H00 à 16H00.

7 - LIEU :

Formation en présentiel au centre de formation Run Formation (**171 rue Jules Auber, 97400 Saint-Denis**).

Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez nous contacter via notre email contact@run-formation.com ou par téléphone +262 692 61 37 80.

8 - TARIFS :

Nous consulter.

9 - OBJECTIF DE LA FORMATION :

La certification permet de valider les compétences nécessaires à l'exercice du métier de chargé de relation clientèle assurance .

10 - COMPÉTENCES VISÉES :

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Personnaliser, par téléphone, ou via les canaux digitaux, ou en face à face, l'accueil ou la prise de contact avec le client/prospect pour favoriser la création d'une relation client de qualité,
- Échanger avec le client ou prospect en utilisant les techniques d'expression orale ou écrite adaptées,
- Questionner le client ou le prospect en utilisant une méthode permettant de recueillir un premier niveau d'information pour qualifier le contact et de le situer dans la chaîne du parcours client, tout en respectant la réglementation,
- Orienter lorsque c'est pertinent le client ou prospect vers l'interlocuteur compétent (hiérarchie, autres services) pour que son besoin soit pris en compte,
- Orienter le client ou prospect vers l'application numérique utile lorsque pertinent en lui expliquant comment il pourra effectuer la démarche en ligne et en l'accompagnant dans sa démarche si nécessaire,
- Questionner le client ou le prospect en appliquant une méthode permettant de recueillir les informations nécessaires au traitement de sa demande ou de son besoin,
- Reformuler la demande du prospect ou client de façon fidèle et adaptée pour s'assurer de la bonne compréhension de son besoin,
- Proposer la solution au prospect ou au client en argumentant et valorisant les avantages de l'offre de services ou de produits et en adoptant une posture de conseil pour répondre à son besoin,
- Proposer une offre additionnelle en tenant compte de la situation pour développer l'équipement ou la couverture du prospect ou du client,
- Articuler les différentes actions (ex : appel / face à face, échanges en ligne/ recherche ou enregistrement de données,...) en gérant la relation au temps pour assurer la satisfaction client,
- Expliquer un refus de garantie par l'entreprise au client ou prospect en l'exprimant de façon claire et acceptable ou prendre acte du refus définitif du client ou prospect,
- Synthétiser l'offre de services ou de produits à la demande du client ou prospect dans les limites prévues pour s'assurer de sa bonne compréhension,
- Recueillir l'accord final du prospect ou du client en s'assurant de sa satisfaction ou les motifs de refus de cette offre pour finaliser l'échange,
- Conclure l'entretien en informant le client ou prospect de la suite donnée ou à donner à son dossier,
- Informer le client ou prospect des outils digitaux à sa disposition pour réaliser ou suivre ses démarches en lui fournissant les éléments de pédagogie nécessaires,
- Créer ou mettre à jour le dossier client dans le système de suivi informatisé en utilisant tous les outils, méthodes et procédures propres à la relation client ou prospect pour enregistrer les données, la modification du contrat ou la proposition de règlement, de saisine ou information des partenaires associés,
- Analyser la demande en appréciant la cohérence des informations fournies par le client ou prospect avec sa demande et avec l'historique de son parcours client,
- Analyser la demande en identifiant les contraintes particulières du client ou prospect pouvant justifier d'une adaptation des règles d'acceptation de la demande dans des limites prévues, Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique

de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

- Analyser la demande du client et les conditions d'acceptation du risque ou de réalisation de la garantie en cas de sinistre à partir des informations collectées,
- Identifier la solution technique la plus adaptée à la demande du client ou prospect dans l'offre de produits ou services, dans le respect de la réglementation,
- Traiter les réclamations en argumentant ses réponses sur la base des conditions du contrat,
- Etablir une présentation de la solution définie en incluant les éléments techniques nécessaires (les conditions particulières du contrat, les garanties, la couverture des risques, les limites, les services associés, les conditions d'indemnisation, les prestations prévues en cas de réalisation du sinistre ; ...) pour pouvoir en informer le prospect ou client,
- Mettre en œuvre les règles et procédures de gestion liées à l'exécution de l'offre de produits ou de services en utilisant les différents applicatifs informatiques pour effectuer les opérations de traitement,
- Identifier et contacter les interlocuteurs internes ou externes pertinents pour la gestion ou le suivi du dossier, en appliquant au besoin les règles et procédures de relance,
- Relayer l'information nécessaire aux personnes pertinentes en appliquant les règles et procédures de relais de l'information pour que le suivi du dossier soit assuré
- Appliquer la procédure pour remonter toute information en rapport avec la qualité du service,
- Mettre en œuvre la procédure d'encaissement ou de décaissement correspondant à son champ d'intervention.

11 - CONTENU :

1- Comprendre le besoin du client et lui proposer une offre :

- Accueil ou prise de contact avec le client ou prospect par téléphone, ou via les canaux digitaux, ou en face à face;
- Recueil d'un premier niveau d'information permettant de :
 - qualifier le contact (souscription des risques standards ou indemnisation des sinistres standards),
 - le situer dans la chaîne du parcours client,
 - ou de réorienter le client ou prospect;
- Recueil des besoins du client ou prospect;
- Proposition et explication au client ou prospect de la solution la plus appropriée en fonction des besoins identifiés;
- Développement de l'équipement et/ou de la couverture du client ou prospect;
- Réalisation des actes de gestion nécessaires à la prise en compte de la demande du prospect ou client;
- Conclusion de l'échange avec le prospect ou client;
- Suivi du dossier.

2- Etablir une solution technique adaptée à la demande client et la mettre en œuvre :

- Analyse technique de la demande du client ou du prospect;
- Identification de la solution technique pertinente;
- Formalisation des éléments de présentation de la solution au prospect au client;
- Réalisation de la solution technique (devis, contrats, avenants, ...) et/ou déclenchement des procédures d'indemnisation liées au contrat;
- Suivi du dossier client ou prospect au sein de l'entreprise;

- Remontée d'informations utile à l'amélioration du service;
- Gestion des flux financiers (encaissements / décaissements).

12 - MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Evaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation;
- Evaluation des compétences en début et fin de formation;
- Questionnaire d'évaluation et de satisfaction en fin de formation.

Les candidats sont évalués sur le lieu de travail, en situation réelle de travail, par écoute et/ou enregistrement et/ou observation, au cours d'au moins 3 sessions d'évaluation réalisées à des dates différentes, par un comité d'évaluation composé d'au moins deux évaluateurs :

- l'un appartenant à la hiérarchie du candidat,
- l'autre appartenant à un service distinct, voire un site distinct de celui où travaille le candidat, et n'ayant pas été un de ses formateurs pour garantir l'équité et l'objectivité de l'évaluation.

13 - MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

14 - MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS :

Modalités pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Retours d'expériences

Informations complémentaires sur l'action de formation :

- Formation en présentiel
- Mise à disposition d'une assistance pédagogique, par téléphone et mail.
Pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours : mail : contact@run-formation.com – Tel : **06 92 61 37 80**
- Informations communiquées tout au long de la formation, par le formateur, au participant, sur les activités pédagogiques à effectuer et leur durée moyenne.
- Mise en place par le formateur, tout au long de la formation, d'évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation.

Référent pédagogique et formateur :

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

15 - ATTESTATION PROFESSIONNELLE :

Par le centre de formation Run Formation, il sera délivré une attestation de fin de formation.

16 - DÉBOUCHÉS :

- Conseiller relation client
- Conseiller de gestion contrats
- Conseiller multicanal
- Chargé de service client
- Chargé de relation service clients
- Conseiller en indemnisation et service
- Chargé d'accompagnement du client

L'ensemble des débouchés ci-dessus concernent autant les sociétés d'assurances que les sociétés bancaires, les sociétés de notaires, les sociétés d'avocats d'affaires, les sociétés de courtages, les agences immobilières et les CGP.

17 - QUELQUES CHIFFRES :

- Nombre de participants moyen : N/A
- Taux de satisfaction : N/A
- Taux de réussite : N/A