

Catalogue QUALITE ASSURANCE™

Formations et Accompagnements

Actions finançables par



4750 heures de formation
765 collaborateurs d'agents formés
225 professionnels de l'assurance formés*
(*Chiffre des formations Qualité Assurance™)





Recadrer l'ensemble de votre activité et votre équipe dans votre projet d'entreprise et mettre à votre disposition les outils les plus performants pour le faire savoir.

Vous disposez d'une information et d'un accompagnement simple, adapté et personnalisé à votre besoin, votre organisation, vos équipes, dans le but suprême d'améliorer la satisfaction de vos clients.

Bonne lecture et informez vous :

- Sur le portail grand public du classement, l'annuaire des agents étoilés :

➤ www.qualite-assurance.com

- Sur le club des étoilés, toute l'information sur la démarche :

➤ www.qualite-assurance-forum.com

*- Sur l'évaluation, le suivi et sur votre observatoire qualité sur les **316** exigences de vos clients.*

➤ www.lesexigences.com/qualite-assurance

« L'offre de formation 2012 - 2013 vous propose des solutions pour aborder en toute tranquillité votre certification Qualité et pour optimiser la gestion de votre qualité de service.

Qualité Assurance™, référence nationale sur la qualité de service dans l'assurance, contribue à la professionnalisation des agents et de leurs collaborateurs à travers une large gamme de produits d'information, de services d'expertise, de conseil, d'accompagnement et de formations sur catalogue ou sur mesure, en présentiel ou à distance.

Reconnu pour son expertise et sa réactivité, Qualité Assurance™ tient à votre disposition des spécialistes de l'ingénierie de formation, des pratiques de la qualité, de la veille documentaire, de l'accompagnement, du marketing qualité ainsi que des professionnels de l'édition et de la communication qualité en print et sur le web. »

Christophe COTILLE

Directeur

VISION

Valoriser la qualité de service des assureurs et de leurs collaborateurs

Notre projet global est de faire reconnaître votre qualité de service et de vous faire devenir incontournable grâce avec la seule norme de la qualité de service dans l'assurance

VALEURS

Strict, indépendant et impartial. afin de participer à votre développement et de pérenniser vos services

Notre seul objectif est des satisfaire au mieux vos besoins et d'essayer de sauvegarder au mieux vos intérêts quelque soit votre compagnies et les produits que vous commercialisés.

ECOUTE

Tous les Ans, découvrir vos besoins vos Zones Probables d'Insatisfaction

Vous disposez d'un diagnostic annuel réalisé avec votre responsable pédagogique afin d'identification vos besoins. (Votre Identification Des Besoins™)

LE PROGRAMME

Tous les ans, vous présenter votre convention de formation adaptée et personnalisée

Pour vous permettre d'atteindre votre objectif pédagogique votre convention de formation présente l'escalier pédagogique de vos actions de formation ainsi que la validation des financements. (OPCABAIA, FIFPL)

L' ANIMATION

A chaque formation, Vous et vos collaborateurs êtes au centre du développement de l'agence et de la qualité de service

Chaque cession de formation est préparée par votre responsable pédagogique en tenant compte de vos spécificités (sur les supports de d'animation, le discours,...)



✓ *Actions finançables par OPCABAIA & FIFPL*

1. Les formations sur mesure

2. La documenthèque qualité

3. Les journées de formation et d'information sur la qualité

4. Les parcours de formation

4.1 Les indispensables

4.2 Les fondamentaux

4.3 Les spécialisations

5. Le programme pédagogique

★ Bulletin d'inscription aux formations et journées

★ Conditions générales des ventes

6. La galaxie internet

★ 1. LES FORMATIONS SUR-MESURE

L'Ingénierie de formation au service de votre performance.

La richesse d'une agence repose sur les compétences de son équipe et derrière chaque agence se cache un professionnel avec son empreinte.

- Prendre en compte vos spécificités, c'est vous garantir des actions de professionnalisation **simples et efficaces.**
- Adapter un programme pédagogique qui vous est spécifique, c'est vous garantir la **montée en compétence de vos équipes et sa pérennité.**
- Les intégrer dans le cadre de la formation professionnelle, c'est vous garantir l'intervention d'un expert et exploiter au mieux votre **budget de formation et les prises en charges financières possibles.**

Vous obtenez un kit pédagogique complet pour former et professionnaliser vos équipes, intégrer de nouveaux collaborateurs, structurer votre discours commercial et développer votre business. C'est la garantie, pour vous, d'un gain de rentabilité à court terme et durable.

Exemples de réalisation d'accompagnement spécifique :

- ★ BUREAUTIQUE et GEMONA Gestion Electronique de Mon Agence, l'agence CALMET à Millau
- ★ Intégrer tous vos Points de Vente Secondaires (PVS), groupe d'agences COHIDON, à Dunkerque
- ★ RECRUTEMENT et intégration des collaborateurs, PERIER BART

- ★ Traiter une filière, une niche Assurance : Véhicules Haut de gamme Agence TOLEDE, à Royan,
- ★ Différenciation Patrimoine : le cabinet Alpha phi à Paris
- ★ Différenciation Qualité entreprise : l'agence GREBMAYER à Wissembourg

ETAPE 1



ETAPE 2



ETAPE 3

Validez votre projet pédagogique en amont

Prenez conseil en amont afin d'entreprendre des actions de formation et vérifier vos niveaux de prise en charge avant de vous engager.

Notre responsable pédagogique est là pour vous aider à préciser votre demande, réaliser un diagnostic, établir avec vous un cahier des charges, et prévoir une étude approfondie réalisée par un de nos experts.

Une action courte d'une ½ journée avec diagnostic, définition de votre cahier des charges pour une étude de faisabilité et une préconisation concrète.

Vous aider au développement de votre « escalier pédagogique »

Vous voulez monter en compétence et professionnaliser votre agence et vous avez besoin d'un expert à vos côtés.

1. un accompagnement à chaque étape par un responsable de projet dédié,
2. l'accès à la richesse pédagogique et la mise à disposition d'un pôle de formateurs réputés pour ses compétences, alliant approche théorique et pratique dans l'assurance,
3. l'optimisation de vos investissements grâce à l'utilisation de l'outil performant d'évaluation de compétences www.lesexigences.com/qualite-assurance, avec présentation des acquis permettant de dresser un bilan et de mettre en action les évolutions de votre plan de formation,
4. la capitalisation des pratiques avec des formations inter-agences.

Créez votre support de formation spécifique

Vous aider à pérenniser votre projet pédagogique en perfectionnant votre agence, intégrer un nouveau système de professionnalisation de vos équipes, créer un contenu pédagogique spécifique.

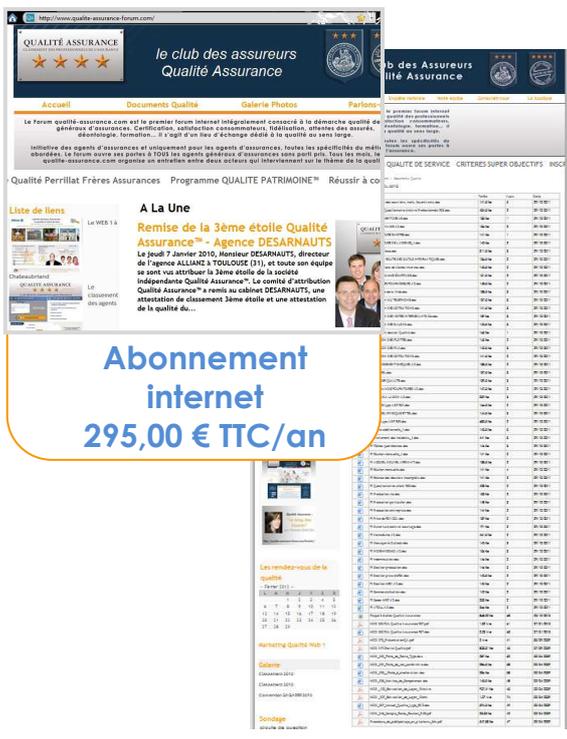
Vous voulez :

Créer votre propre support de formation (et l'intégrer dans notre catalogue ou pas, communiquer sur votre action, généraliser une nouvelle pratique, diffuser une actualité, créer un site Internet, éditer un ouvrage, publier un support de formation...)

Nous étudions avec vous la prestation la plus adaptée à votre besoin : la conception « clé en main » de vos documents internes ou externes liés à votre formation. (Réalisation d'un article ou la réalisation d'un support papier et/ou en ligne).

2. LA DOCUMENTHEQUE QUALITE

L'information et tous les documents nécessaires chez vous maintenant.



Abonnement internet 295,00 € TTC/an

La référence de l'organisation de la qualité pour les assurances. Obtenez rapidement tous les outils de base nécessaires à assurer les fondamentaux de votre agence :

- Une information opérationnelle,
- Une intégration des exigences du classement 4 étoiles et de l'ISO 9001 V2008,
- Des fiches d'instruction pour aller à l'essentiel,
- Une matrice de compétences claire et optimisée,
- Des tableaux de bord qualité...

Plus de 200 documents informatisés directement exploitables en agence.

Présentation par l'exemple : interviews d'agents, présentation de résultats, études de cas...

C'est aussi l'accessibilité à un manuel qualité simple et maniable, véritable manuel de management facilement personnalisable.

Une expertise en ligne :

- Au plus près de la nouvelle norme ISO 9001 V2008,
- Un site dédié et actualisé en continu,
- Toute l'organisation de votre agence,
- Des modes de recherche adaptés à votre structure,
- Des témoignages clients et utilisateurs de la démarche qualité,
- Des blogs animés par thématique.

(Prix pour les documents et la licence du logiciel : engagement et abonnement sur 3 ans)

3. Les JOURNEES DE FORMATION ET D'INFORMATION SUR LA QUALITE

Pour vous tenir informé en temps réel des évolutions de votre secteur et du service Qualité Assurance™, Nous organisons régulièrement des colloques, journées d'actualité, petits-déjeuners, etc. Bref, des rendez-vous réguliers des acteurs de l'assurance.

➢ **Les journées d'actualité et d'information Qualité Assurance™ :**

Notre expérience des syndicats et des compagnies nous fait intervenir fréquemment dans l'animation de colloques, de tables rondes et dans l'organisation d'événements et d'actions de valorisation au plan national, régional et local. Ce savoir faire est à votre disposition y compris si vous êtes organisés en groupement de professionnels.

➢ **Le petit déjeuner thématique :**

En deux heures, les petits-déjeuners Qualité Assurance™ vous proposent un focus sur un sujet d'actualité, une question technique, une nouvelle tendance du marché... Conçus et animés par nos experts, les petits-déjeuners bénéficient de l'intervention de spécialistes sur le sujet traité.

Exemples de sujets :

- Taux de retour à + de 90 % d'assurés satisfaits : utopie ou réalité ?
- ISO 9001 v2008 pour une agence grand public ?
- Valoriser mon portefeuille et consolider mon IC pour ma cession ou mon départ en retraite ?
- Devenir le référent sur mon secteur ou sur une filière spécifique ?
- Les chartes qualité spécifiques ? Pourquoi qualité patrimoine, qualité prévoyance ?
- Comment organiser son agence sous GED ?

Par participant : 280 € TTC/collab. 200 € TTC/agent



+ De 80 réunions réalisées tous les ans dans toute la France

★ 4. LES PARCOURS DE FORMATION

L'ingénierie de formation au service de votre performance.



Delphine VINCE
Responsable formation
Tél. : 06.10.30.10.29



Les sessions de formation Qualité Assurance™ offrent à tout acteur de l'assurance un contenu expert, au plus près de l'actualité et des pratiques innovantes (GED, différenciation, CRM...).

Pour tout enclenchement de démarche, « **les indispensables** » vous permettront de comprendre la finalité de la démarche qualité et de vous sensibiliser sur la nouvelle donne de la qualité de services dans l'assurance.

Puis, « **les fondamentaux** » renforceront ou actualiseront vos compétences pour exercer votre activité au quotidien et développer votre potentiel qualité.

Vous trouverez enfin dans « **les spécialisations** », des solutions pour mener à bien vos projets spécifiques.

Pour construire un parcours adapté à vos clients et à votre activité, consultez notre responsable du centre de formation.

Trois configurations possibles, issues de trois niveaux d'engagement de l'agence :

4.1. LES INDISPENSABLES

Garantissez-vous de l'essentiel pour gagner en sérénité

- ★ Savoir ce que pensent vos assurés,
 - ★ Consolider vos méthodes qui ont fait votre réussite, éliminer la non qualité
 - ★ Solution clef en mains, pas de papier inutile,
 - ★ Se concentrer sur votre business,
 - ★ Comment mieux adapter vos services aux attentes des assurés de votre cible ?
-
- 1.1 316 : Répondre aux exigences clients ✓ ✓ ✓
 - 1.2 Apporter la preuve, dans un monde où le meilleur côtoie le pire ✓ ✓ ✓
 - 1.3 Se différencier : Améliorer constamment le service rendu aux clients ✓ ✓ ✓
 - 1.4 Donner vie à sa démarche Qualité pour plus de performance ✓ ✓ ✓
 - 1.5 Suivre périodiquement vos progrès par un coach à distance ✓ ✓ ✓

4.2. LES FONDAMENTAUX

Assurez-vous des **fonctionnalités qui font la différence** pour passer à la vitesse supérieure.

- ★ Pourquoi ne transformez-vous pas 100% de vos contacts ?
 - ★ Comment générer un flux continu de contacts qualifiés grâce au web ?
 - ★ Gagnez du temps grâce à l'organisation électronique,
 - ★ Comment rassurer vos clients sur votre capacité de suivi ?
 - ★ Il y a une vie après la vente ! Comment fidéliser vos clients ?
-
- 2.1 Gagner des parts de marché grâce au Marketing Qualité, ✓ ✓
 - 2.2 Vos éditions Qualité et Internet WEB1 et WEB2, ✓ ✓
 - 2.3 Gagner du temps grâce à la gestion électronique de votre agence GEMONA, ✓ ✓ ✓
 - 2.4 Exploiter la satisfaction de vos clients pour effectuer des rebonds commerciaux et équiper votre portefeuille, ✓ ✓
 - 2.5 Mettre en place des outils de prospection QA™ pour gagner des parts de marché. ✓ ✓

4.3. LES SPECIALISATIONS

Dotez-vous de la meilleure technologie pour **développer la fidélisation de vos clients.**

- ★ Votre positionnement sur votre zone de chalandise,
 - ★ Comment générer des parts de marché grâce au web ?
 - ★ Visualisez les réponses de vos clients, le plus tôt possible.
-
- 3.1 L'audit de cadrage pour répondre à des besoins spécifiques, ✓ ✓
 - 3.2 Le WEB 2 au service de votre chiffre d'affaires, ✓ ✓
 - 3.3 Utiliser la performance de l'Observatoire Qualité sans mettre en place d'organisation qualité. ✓ ✓

4.1 Les Indispensables

Garantissez-vous de l'essentiel pour gagner en sérénité.

1.1) 316 : Répondre aux exigences clients ✓ ✓ ✓

Objectif :

Connaître les principes de la nouvelle donne de la démarche de satisfaction des assurés

Programme :

- ★ Qualité : du mythe à la réalité,
- ★ La démarche de satisfaction des clients,
- ★ Mise en place de l'observatoire Qualité,
- ★ La Qualité : kesako ?
- ★ Vous n'êtes pas des vendeurs de primes d'assurance !
- ★ La perception client,
- ★ Dans un monde idéal,
- ★ L'organisation de la qualité voulue dans l'entreprise,
- ★ Présenter l'agence et définir l'acte d'engagement de celle-ci,
- ★ Identifier toutes les familles d'assurés et leurs attentes.

Moyens pédagogiques :

- ★ Mind map,
- ★ Réflexion et exercices en commun,
- ★ Le jeu du puzzle de la qualité,
- ★ Questions réponses,
- ★ Cas pratiques,
- ★ La chaîne de la qualité.

Parcours conseillé :

Première étape du visa pour les étoiles
MOD 286 & 287

Toutes personnes intégrées dans l'entreprise (niv.1)

2 jours



1.2) Apporter la preuve, dans un monde où le meilleur côtoie le pire ✓ ✓ ✓

Objectif :

Structurer, consolider le fonctionnement

Programme :

- ★ Rappel des Eléments principaux de la formation « 316 : Répondre aux exigences clients »,
- ★ Le logiciel de contrôle et de planification «lesexigences.com»,
- ★ Retour sur l'autoévaluation pour observer votre évolution,
- ★ Matrice de compétences et Fiches d'instructions,
- ★ Manuel et Charte Qualité,
- ★ Les procédures obligatoires,
- ★ Qu'est ce qu'une cible client prioritaire ?
- ★ Comment mettre en mouvement mon agence ?
- ★ Avantages de l'ISO 9001V2008,
- ★ Mettre en œuvre son observatoire qualité questionnaire sinistre/client,
- ★ Traitement des Fiches de réclamation.

Moyens pédagogiques :

- ★ Mise en situation de rédaction d'une procédure,
- ★ Fiche d'instruction,
- ★ Distribution des questionnaires,
- ★ Questions-réponses,
- ★ Le PDCA (plan, do, check, act) en pratique via le logiciel,
- ★ Réflexion et exercices en commun,
- ★ Participation à la rédaction des documents.

Parcours conseillé :

Deuxième étape du visa pour les étoiles
MOD 303 & 304

Toutes personnes intégrées dans l'entreprise (niv.2)

2 jours

1.3) Se différencier : j'améliore constamment le service rendu aux clients ✓ ✓ ✓

Objectif :

Mettre en mouvement !

Programme :

- ★ Revue des 4 sources exigences spécifiées (interne, client, réglementation, et du classement Qualité Assurance) définies par l'agence,
- ★ Contrôle interne : comment cela marche ?
- ★ Planifier les audits et organiser les contrôles internes (bilan mensuel ou hebdomadaire),
- ★ Exploiter les résultats de ce contrôle,
- ★ Audit interne,
- ★ Rédiger un rapport de contrôle,
- ★ Faire le bilan et établir votre Tableau de Bord Qualité,
- ★ Définir son plan de formation,
- ★ Définir la cartographie précise des attentes de ses clients assurés.

Moyens pédagogiques :

- ★ Réalisation de contrôles mystères croisés,,
- ★ Formation pédagogique croisée (si possible entre plusieurs agences),
- ★ Mise en situation réelle de la pratique de l'audit en agence,
- ★ Etude de cas,
- ★ Questions-réponses,
- ★ Examen théorique.

Parcours conseillé :

Troisième étape du visa pour les étoiles
MOD 300 & 313

Toutes personnes intégrées dans l'entreprise (niv.3)

2 jours



1.4) Donner une vie à sa démarche Qualité Assurance™ ✓ ✓ ✓

Objectif :

Rendre plus performant !

Programme :

- ★ Comment faire évoluer notre organisation afin d'être plus efficient,
- ★ Validation des changements effectués,
- ★ Vérification de l'existence des documents qualité ainsi que leur application par l'ensemble du personnel : Charte qualité, prise de rendez-vous, actions commerciales, phoning, accueil téléphonique et physique, etc.
- ★ Identification des procédures et fiches d'instruction à corriger ou à mettre en œuvre,
- ★ Validation de la matrice des compétences (avec l'entrée des nouveaux collaborateurs),
- ★ Revue du plan d'actions via le logiciel : lesexigences.com,
- ★ Vérification du contrôle satisfaction clients : visualisation des résultats via le logiciel : lesexigences.com, traitement des retours négatifs avec mise en place de fiches d'actions correctives,
- ★ Mise en place d'une nouvelle procédure d'analyse applicable dès la fin de la formation,
- ★ Traitement des sondages clients,
- ★ Retour sur le contrôle mystère : analyse et plan d'actions.

Moyens pédagogiques :

- ★ A partir des documents qualité fournis par les stagiaires,
- ★ Cas pratique de mise à jour de la liste des documents applicables,
- ★ Elaboration du tableau de bord Qualité (document synthétique) à partir du MOD 350
- ★ Jeu « des 7 erreurs » du Manuel Qualité,
- ★ Jeu : « Trouver l'intrus » du Manuel Qualité,
- ★ Exercice pratique (ex. Charte Qualité) et amélioration du contenu.

Parcours conseillé :

Après la 2^{ème} et 3^{ème} étape du visa pour les étoiles
Une sorte de « pique de rappel »
MOD 321 & 322

2 jours



1.5) Etre « coaché » périodiquement et ne rien laisser passer ✓ ✓ ✓

Objectif :

Suivre périodiquement vos progrès

Programme :

- ★ Vous réalisez un premier bilan de compétence en répondant aux exigences en fonction de votre niveau d'étoiles visé,
- ★ Vous obtenez votre bilan de compétence personnalisé et vous identifiez vos points forts et vos points à améliorer,
- ★ Vous générez un plan d'actions adapté seul et/ou accompagné par votre coach et/ou votre formateur,
- ★ Ce plan d'actions sera corroboré par des plans d'actions de votre formateur/coach/auditeur,
- ★ Vous faites des demandes de vérification d'acquisition des compétences : votre bilan pédagogique,
- ★ Vous modifiez à tout moment votre profil,
- ★ Vous pouvez effectuer autant de cycle que vous l'estimez nécessaire, l'usage du logiciel n'est pas limité,
- ★ Vous accédez à la vision de vos clients. Par rapport à votre montée en compétence, vous vérifiez l'impact sur vos clients :
 - sur le niveau du taux de retour des questionnaires, gage d'une bonne application des méthodes,
 - sur le niveau de satisfaction de vos clients.

Moyens pédagogiques :

- ★ Bilan des compétences : 70%,
- ★ Bilan de l'observatoire qualité,
- ★ Edition d'un dossier de conception générale et de la rédaction d'un système de management par la qualité

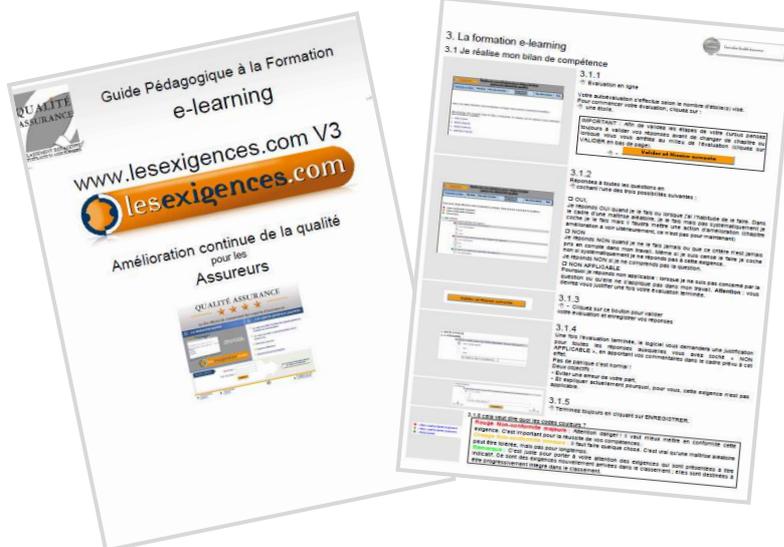
La formation e-learning pour vous permettre de réaliser des améliorations concrètes, simples et peu onéreuses dans un laps de temps très court.

Parcours conseillé :

Des la 1^{ère} étape du visa pour les étoiles
MOD 201

Toutes personnes intégrées dans l'entreprise (niv.2)

8 heures



✓ Pour les agents et le personnel d'encadrement, ✓ Pour le personnel à vocation commerciale, ✓ Pour l'ensemble du personnel

4.2 Les Fondamentaux

Travailler les fonctionnalités qui font la différence pour passer à la vitesse supérieure.

2.1) Gagner des parts de marché grâce au Marketing Qualité

2 jours

Objectif :

Maîtriser le marketing et la communication qualité

Programme :

- ★ Qu'est ce que le Marketing qualité ?
- ★ Comment définir votre stratégie ? (les 4 P : Prestation, Prix, Publicité, Place sur votre marché).
- ★ Approche spécifique : une nouvelle pratique de la qualité de service.
- ★ Valoriser une actualité, réaliser une interview de vos clients grands donneurs d'ordre ou prescripteurs.
- ★ Comment réaliser un document d'appel ?
- ★ Intégrer qualité assurance dans votre discours commercial.
- ★ Comment utiliser Qualité Assurance pour se différencier, rassurer ses clients et développer son business ?
- ★ Un flyer de communication (un support, un discours, un objectif).

Moyens pédagogiques :

- ★ Questions/ réponses.
- ★ Exercices pratiques avec corrigés.
- ★ nous étudions avec vous la prestation la plus adaptée à vos besoins et à vos clients : réalisation d'un article.

Parcours conseillé :

Adopter l'offre « chartes spécifiques »
Avoir réussi son visa pour les étoiles
MOD 324 & 325

Toutes personnes intégrées dans l'entreprise (niv.1)



2.2) Mes éditions Qualité et Internet WEB1 et WEB2

2 jours

Objectif :

Définir et animer sa stratégie qualité sur le web

Programme :

- ★ Politique Web Définition et vocabulaire Internet,
- ★ Du verbiage technocratique aux applications concrètes pour l'assurance.
- ★ Le réseau mondial au service de votre approche locale,
- ★ Cartographie des besoins de l'internaute et définition des cibles clients prioritaires,
- ★ Comment valoriser les services rendus à l'internaute ?
- ★ Transformer vos caractéristiques en avantages clients,
- ★ Définir le besoin de l'internaute et établir un fil rouge commercial,
- ★ Définir sa politique de couverture,
- ★ Définition de mots clefs,
- ★ Blocage de noms de domaines,
- ★ Utilisation des solutions d'identification et de référencement sur le WEB
- ★ Google maps, analytics, adword principalement,
- ★ Vous apportez la preuve de votre Qualité à partir de témoignages certifiés issus de votre observatoire qualité™.
- ★ Affichage de vos résultats qualité, déroulement des témoignages clients.

Moyens pédagogiques :

- ★ A partir de n'importe quel explorateur, mise en utilisation d'Internet,
- ★ Blocage de noms de domaine, gestion et création de boîtes mails spécifiques,
- ★ Exercice, Référencement naturel, viral et commercial,
- ★ Création d'une campagne de référence à partir de google analytique.

Parcours conseillé :

Adopter l'offre WEB 1 et/ou 2
Avoir réussi son visa pour les étoiles
MOD 319 & 320

Toutes personnes intégrées dans l'entreprise (niv.2)

2.3) Gagner du temps grâce à la gestion électronique de votre agence GEMONA

2 jours

Objectif :

Adopter une organisation électronique à 100 %

Programme :

- ★ Scanner vos documents, ce n'est que 10 % de la GED,
- ★ Reprise de votre cartographie des processus,
- ★ Identifier l'ensemble des documents utilisés en agence,
- ★ Clarifier les interfaces clients,
- ★ Le planning, les événements, l'agenda : comment cela marche ?
- ★ Gagner 1h/jour : rêve ou réalité ?
- ★ Comment scanner les documents ?
- ★ L'archivage des documents papier,
- ★ La procédure de gestion des documents (PGD),
- ★ La MERQ : Maîtrise des Enregistrements Relatifs à la Qualité sous GED,
- ★ L'observatoire Qualité sous GED,
- ★ Comment planifier la transition du dossier GED ?

Moyens pédagogiques :

- ★ Exercices collectifs,
- ★ Exercices concrets à partir de vos besoins,
- ★ Mise en situation.

Parcours conseillé :

Adopter la GED
Avoir réussi son visa pour les étoiles
MOD 316 & 326

Toutes personnes intégrées dans l'entreprise (niv.3)

Gagner 1h par jour



✓ Pour les agents et le personnel d'encadrement, ✓ Pour le personnel à vocation commerciale, ✓ Pour l'ensemble du personnel

2.4) Utiliser la satisfaction de vos clients pour effectuer des rebonds commerciaux et équiper votre portefeuille ✓ ✓

Objectif :

L'assurance avec un grand A, réaliser des actions commerciales sur votre portefeuille client

Programme :

- ★ L'assurance avec un grand A,
- ★ Reprise de la formation Qualité assurance,
- ★ La différenciation par la qualité de service,
- ★ Affinement du sondage avec personnalisation des questions,
- ★ Apprendre à qualifier son portefeuille de clients,
- ★ Reprise de la cartographie des clients,
- ★ Relecture des services proposés par l'agence,
- ★ Calculer le retour sur investissement,
- ★ Comment gérer mes actions commerciales ?
- ★ Les 4 Pourquoi (Pourquoi vos clients ont-ils souscrit ? Pourquoi restent-ils ? Pourquoi partent-ils ? Pourquoi vous recommandent-ils ?),
- ★ Exploiter les questionnaires qualité clients,
- ★ Le rebond sur les clients insatisfaits,
- ★ Comment valoriser le « ventre mou » de son portefeuille de clients ?

Moyens pédagogiques :

- ★ Travail collectif,
- ★ Mise en situation réelle,
- ★ Etude de cas,
- ★ Questions/ réponses,
- ★ Scénariser la relation avec le client,
- ★ Identifier les différents cas de figure,
- ★ Etablir un discours cohérent,
- ★ Tableau de bord et reporting.

Parcours conseillé :

Avoir réussi son visa pour les étoiles MOD 327 & 328

Toutes personnes intégrées dans l'entreprise (niv.1)

2 jours



2.5) Mettre en place des outils de prospection Qualité Assurance™ pour gagner des parts de marché ✓ ✓

Objectif :

Vous faites partie de l'élite de l'assurance, réaliser des actions commerciales sur les prospects

Programme :

- ★ L'assurance avec un grand A,
- ★ Reprise de la formation Qualité assurance,
- ★ La différenciation par la qualité de service,
- ★ Dans un monde idéal, tout le monde est parfait,
- ★ Que reste-t-il dans l'esprit du consommateur ?
- ★ Sortir du matraquage commercial des nouveaux opérateurs de l'assurance,
- ★ Valoriser le service et les hommes qui le réalisent,
- ★ Comment vendre un service et non une prime ?
- ★ Réaliser son étude de clientèle,
- ★ Business plan Qualité assurance,
- ★ Définir un discours par attente client.

Moyens pédagogiques :

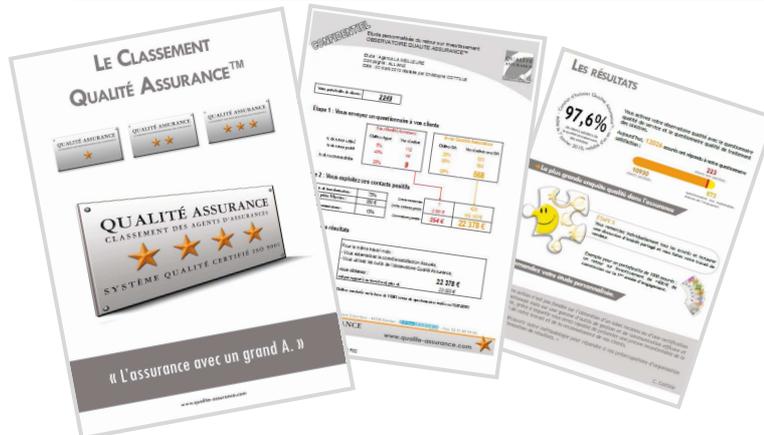
- ★ Travail collectif,
- ★ Mise en situation réelle,
- ★ Etude de cas,
- ★ Questions/ réponses,
- ★ Scénariser la relation avec le client,
- ★ Identifier les différents cas de figure,
- ★ Etablir un discours cohérent,
- ★ Tableau de bord et reporting.

Parcours conseillé :

Avoir réussi son visa pour les étoiles MOD 329 & 330

Toutes personnes intégrées dans l'entreprise (niv.2)

2 jours



✓ Pour les agents et le personnel d'encadrement, ✓ Pour le personnel à vocation commerciale, ✓ Pour l'ensemble du personnel

4.3 Les Spécialisations

Dotez-vous du meilleur de la technologie pour développer la fidélisation de vos clients

3.1) Cibler un marché spécifique et répondre à des besoins experts ✓ ✓

Objectif :

Réaliser un audit de cadrage et valider sa stratégie qualité sur 3ans

Programme :

- ★ Définir votre cible et le but final à atteindre en répondant à divers objectifs,
- ★ Comment analyser la satisfaction client visée, la structure et le fonctionnement de votre agence ?
- ★ Présentation de la norme de référence et des principales exigences. (le classement en 4 niveaux, ISO 9001 essentiellement, et des documents guides),
- ★ Définir vos engagements qualité par cible clients (dans la charte qualité),
- ★ Définir son propre programme d'actions sur lesexigences.com :
- ★ Analyse, synthèse et rédaction des lignes directrices de votre programme de Coaching,
- ★ Bilan sur les écarts par rapport aux exigences des clients professionnels et de la norme ISO 9001 et quantification de la charge de travail pour amener la satisfaction aux exigences clients,
- ★ Emettre son plan d'actions sur le logiciel lesexigences.com.

Moyens pédagogiques :

- ★ Mise en situation examen sur le poste de travail,
- ★ Revue du traitement des dossiers (prise d'exemple),
- ★ Etude de cas,
- ★ Questions/ réponses,
- ★ Scénariser la relation avec le client,
- ★ Identifier les différents cas de figure.

Parcours conseillé :

Avoir réussi son visa pour les étoiles
MOD 292 & 312

Toutes personnes intégrées dans l'entreprise (niv.1)

2 jours



3.2) Le WEB 2 au service de l'assurance ✓ ✓

Objectif :

Comment utiliser le Web 2 pour faire du business

Programme :

- ★ Notions fondamentales,
- ★ Le WEB 2 kesako ?
- ★ Le Back Office,
- ★ Les différentes rubriques du site,
- ★ Gérer le contenu (textes et visuels),
- ★ Les différents types de publication,
- ★ La mise en valeur des articles,
- ★ Les fonctionnalités proposées du WEB 2,
- ★ Le Profiling, la gestion des membres,
- ★ Les documents en téléchargement, les newsletters, ma boutique,
- ★ Le glossaire, la Foire Aux Questions, les sondages,
- ★ Générer du chiffre d'affaires, les statistiques du site, le référencement.

Moyens pédagogiques :

- ★ A partir du site WEB 2,
- ★ Connexion internet.

Parcours conseillé :

Avoir réussi son visa pour les étoiles
MOD 331 & 332

Toutes personnes défini sa stratégie Web

2 jours

3.3) Vous souhaitez utiliser l'observatoire qualité assurance™ sans mettre en place d'organisation qualité ✓ ✓

Objectif :

Utilisez la performance de l'observatoire Qualité

Programme :

- ★ Présentation sommaire de la formation Qualité Assurance orientée « 100% satisfaction assurés »,
- ★ Autoévaluation en ligne et exploitation des résultats (point fort, point faible, taux de satisfaction),
- ★ Mise en place de l'Observatoire Qualité :
- ★ Les différents indicateurs afin de valoriser l'observatoire Qualité au sein de l'agence,
- ★ Les procédures Qualité à instruire au sein de l'agence,
- ★ Mise en place du listing client et résultats :
- ★ Mode opératoire d'extraction de vos clients via le logiciel de l'agence,
- ★ Procédure de publipostage, impression et aide à la mise sous pli,
- ★ Assistance téléphonique et technique sur site,
- ★ Résultats de l'observatoire sous format électronique afin de visualiser vos résultats et la satisfaction de vos clients (analyse des données par trimestre),
- ★ Exploiter les questionnaires qualité clients,
- ★ Le rebond sur les clients insatisfaits,
- ★ Comment valoriser le « ventre mou » de son portefeuille de client ?

Moyens pédagogiques :

- ★ Mise en situation réelle,
- ★ Etude de cas,
- ★ Questionnaire de satisfaction client, questionnaire de satisfaction sinistres, lettre d'accompagnement, fiche de réclamation et enveloppes T,
- ★ Scénariser la relation avec le client,
- ★ Identifier les différents cas de figure,
- ★ Etablir un discours cohérent,
- ★ Tableau de bord et reporting,
- ★ Comment recruter (aperçu) ?

Parcours conseillé :

Avoir réussi son visa pour les étoiles
MOD 333 & 334

Toutes personnes intégrées dans l'entreprise (niv.1)

2 jours



✓ Pour les agents et le personnel d'encadrement, ✓ Pour le personnel à vocation commerciale, ✓ Pour l'ensemble du personnel

5. LE PROGRAMME PEDAGOGIQUE

Votre programme pédagogique personnalisé

Construction de votre programme de formation :		
Nom des collaborateurs formés :		
1.....	5.....	9.....
2.....	6.....	10.....
3.....	7.....	11.....
4.....	8.....	12.....
Nom des sessions de formations de 2 jours choisies (n° de MOD):		Dates prévisionnelles :
-		☞
-		☞
-		☞
-		☞
-		☞
-		☞
Récapitulatif	Quantité	Détails
Nombre de session de 2 jours :		2 jours par session
Nombre total de stagiaires :		
Nombre d'heures :		40€ TTC/heure
Montant TTC de la commande:		
Nombre de repas :		19 € TTC/repas
Montant TTC des repas :		
Montant des frais de déplacement :		
Montant Total TTC :		

Ce prix comprend :

La réalisation de la formation, la fourniture des guides, supports de formation, modèles et procédures.

Calcul des frais de transport et hébergement :
Le Coût du Km est Remboursé par le client sur la base de 0,5 € H.T. de notre bureau de Nantes ou de Paris. Le temps de déplacement n'est pas facturé pour la France Métropolitaine.

Si l'hébergement de l'intervenant n'est pas pris en charge par le client, un forfait de 95 € H.T. sera facturé (comprenant l'hôtel et le repas du soir).

Autre possibilité : adoption d'un système forfaitaire.

Prix forfaitaire pour l'ensemble des prestations, tarif applicable le jour de l'enregistrement de l'inscription. La mise à disposition des locaux et la logistique sont à la charge du client.

Validité de l'offre :

Le présent document constitue une commande ferme et prend effet à compter de sa signature par le client. Sans réponse de votre part cette proposition reste valable 4 mois à compter de la date d'émission.

Type de formation : Perfectionnement des connaissances (au sens de l'article L.900-2 du Code du Travail).

Facturation au nom :

- de l'entreprise
 d'un autre organisme (OPCA)

Dans le cas d'une facturation à un autre organisme, vérifier la prise en charge et la disponibilité des fonds, ainsi que les modalités d'inscription.

Modification de la date : possible si la demande parvient au moins 15 jours avant la date de formation retenue. Toute annulation d'une formation dont la date a été retenue en accord entre le centre de formation et le client fait l'objet d'une facturation sur les bases suivantes : annulation de 15 jours à 8 jours de la date prévue : 350,00 €, annulation de 7 jours à 3 jours de la date prévue : 550,00 €, annulation de 2 jours ou moins de la date prévue : 800,00 €. Cette pénalité financière est appliquée en fonction du motif d'annulation et des justificatifs, et est supportée directement par le client.

Modalité de paiement :

Acompte de 15% du montant de la commande totale (y compris pour les options) à la signature de la présente puis facturation mensuelle, sur présentation des justificatifs de présence paiement à 30 jours, date de facture. Toute défaillance de la part du client et dans le cas où une première mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ne déterminerait pas, dans un délai de 1 mois, le paiement de l'intégralité des sommes dues, le centre de formation prendra vis à vis du client toutes sanctions, exclusion et information publique, d'une part et transmettra au contentieux les factures non réglées par le client d'autre part. A défaut de paiement à l'échéance, et à titre de clause pénale, l'acquéreur défaillant devra payer en sus du prix une somme d'un montant forfaitaire de 20% des sommes restant dues en principal. Cette clause pénale restera définitivement acquise sans qu'il n'y ait lieu de justifier d'un quelconque préjudice. Le non règlement d'au moins une échéance de la présente convention entraînera automatiquement le paiement de l'intégralité des échéances prévues dans le contrat. Pour tout litige, la compétence du tribunal est celle de Nantes.

Est conclue la convention suivante, en application du livre IX du Code du Travail portant organisation de la formation professionnelle continue dans le cadre de l'éducation permanente et des articles R. 950-1 et suivants de ce livre. La présente convention prend effet À compter de sa signature par l'entreprise.

Pour le centre de formation

BON POUR ACCORD



(Nom, qualité, signature, date et cachet)

Le soussigné déclare formellement avoir les pouvoirs nécessaires pour engager la destination désignée en tant que Client et avoir reçu un double des présentes.

Dans le cas où ce projet retient votre attention, merci de confirmer votre accord sur les termes de la présente en nous retournant la copie de ce devis signé.

6. LA GALAXIE INTERNET – LESEXIGENCES.COM V3

Pour plus d'informations

- ★ Sur le portail grand public du classement Qualité Assurance™, qualite-assurance.com : l'annuaire des agents étoilés,
- ★ Sur le club Qualité Assurance™, qualite-assurance-forum.com : toute l'information sur la démarche,
- ★ Sur le plan Qualité Assurance™ lesexigences.com/qualite-assurance : l'évaluation, le suivi et votre observatoire sur les 316 exigences de vos clients.



www.qualite-assurance.com

Le site officiel des agents étoilés

« Votre assureur est-il fiable ? Vous ne pouvez pas vous permettre d'en douter ! »

- A destination des assurés

www.lesexigences.com/qualite-assurance

Le site du plan qualité et d'e-Learning

« Pour accompagner la montée en puissance »

- A destination des agents engagés dans le classement



www.qualite-assurance-forum.com

L'actualité

- Le quotidien de Qualité Assurance™
- Les newsletters Qualité Assurance™

Les ouvrages

- Les points sur Qualité Assurance™
- La charte qualité
- Les chartes qualité spécifiques
- Le manuel qualité 3 et 4 étoiles
- Les affiches et dépliants Qualité Assurance™





QUALITE ASSURANCE™

5, rue Maréchal de Gassion

44100 NANTES

Tél : 0 810 810 901

www.qualite-assurance.com

N°Centre de formation 52440478244

N°RCS 434 633 913