

# D Perfectionnement du Devoir de Conseil et d'Information

Cottille  
Développement  
Organisme  
de formation

Être formé aux nouvelles exigences du service et des dispositions réglementaires

MOD 491  
MOD 492

**Agent général d'assurances ou conjoint collaborateur, vous êtes en première ligne pour garantir la qualité de service auprès des assurés.**

**Votre environnement de travail évolue, comment utiliser ces nouvelles données afin de pérenniser votre agence et développer vos compétences ?**

**Durée : 1 jour**

## Objectifs :

A la fin de la formation, les participants seront capables de :

- Assimiler les évolutions de la réglementation ACPR et les nouvelles obligations d'information, de conseil et de gestion pour les mettre en pratique à l'agence,
- Intégrer les nouveaux processus qualité,
- Utiliser des outils spécifiques pour gagner des parts de marché,
- Activer et utiliser l'Observatoire Qualité du portefeuille client,
- Respecter le processus de traitement des réclamations en agence.

**Pré-requis :** (niveau de connaissances préalables pour suivre la formation (L. 6353-1 du code du travail) :

Tout Agent général ou conjoint collaborateur ayant déjà réalisé la formation ACPR depuis un intervalle entre 1 et 2 ans.

**Programme :** Cette formation est organisée sur **1 jour de formation en présentiel**, en collectif (interentreprises) ou individuel.

Elle est organisée autour de **3 objectifs pédagogiques** :

### **Objectif 1 : Devoir de conseil et d'information : les obligations à respecter**

- Rappel des missions de l'ACPR,
- Retour sur la formation initiale : quelles sont les améliorations apportées en agence depuis ?
- Déontologie et responsabilité civile : quels risques vous encourez en cas de non-respect des obligations ?
- Veille réglementaire : les nouvelles dispositions légales, les nouveaux chiffres,
- Retour sur les contrôles réalisés avec des exemples concrets,
- Les nouvelles évolutions de la réglementation ACPR par rapport à votre quotidien.

### **Objectif 2 : Les documents supports pour vos clients**

- Comment élaborer vos engagements de service ? Quel objectif, discours, support à prendre ?
- L'observatoire qualité : un outil de développement commercial. Comment s'en servir au quotidien ?
- Comment valoriser la qualité de service que vous rendez pour gagner des parts de marché ?
- Intégrer la satisfaction des clients, la preuve de leur(s) satisfaction(s) pour vous différencier.

### **Objectif 3 : Activer l'Observatoire Qualité de votre portefeuille client en mode dématérialisé**

- Procédure d'utilisation et d'exploitation de l'observatoire sous format électronique : Questionnaires et réclamations en ligne. Comment ça marche ?
- Anticiper les résiliations des clients et rebondir sur les clients insatisfaits,
- Hiérarchiser et analyser les causes de mécontentement (incident, réclamation, fichier plainte). Quels plans d'actions mettre en place ?
- Comment répondre à un client insatisfait selon l'ACPR ? Le non-traitement de la réclamation peut être considéré comme un témoignage de mépris.

### **Moyens pédagogiques :**

- Travail collectif
- Réflexion et exercices en commun
- Questions/réponses
- Etude de cas pratiques : gestion des réclamations
- Cas de remise en cause en RCP (Responsabilité Civile Professionnelle)

### **Sanction de la formation :**

#### **Evaluation et Valorisation (art. L.6353-1 du code du travail)**

- A la fin de la formation une attestation vous sera transmise. Conserver cette attestation, elle vous permettra de valoriser vos acquis et vos compétences, vis-à-vis de votre cabinet, de l'ACPR et sur le marché.
- Un test vous permettra d'obtenir votre niveau de (1 à 3).