

D Perfectionnement du Devoir de Conseil et d'Information

Cottille
Développement
Organisme
de formation

Etre 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).