

## INTITULE DU PROGRAMME UV 8 : Connaître les principes généraux de satisfaction client et la nouvelle réglementation ACPR

### OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ★ Définir ce qu'est l'ACPR, Quelles sont ses missions et la nouvelle réglementation ACPR,
- ★ Traiter, classer, prioriser les réclamations, de répondre au mécontentement d'un client,
- ★ Connaître les enjeux et les bénéfices de la satisfaction client dans le développement de la structure.

### PUBLIC VISE :

Tout Professionnel de l'assurance (agent, courtier, collaborateur, conjoint collaborateur).

### PRÉ REQUIS :

Aucun pré-requis pour ce module de formation.

Le stagiaire peut suivre ce module, même en étant très jeune dans le métier de l'assurance.

### DURÉE :

1 jour – 7h00 avec un minimum 5 participants et un maximum de 15 personnes.  
Cette formation est réalisée en présentiel.

### INTERVENANTS :

Dorra HAMMAMI : experte en formation depuis 11 ans,  
Hussein KHALIL : expert en formation depuis 9 ans,  
Haikel KASTALLI : formateur depuis 4 ans.

### LIEU :

Le lieu sera défini ultérieurement.

### PROCHAINES SESSIONS :

- ★ A Metz : Le 04 avril, 06 avril 2018,
- ★ A Bordeaux : Le 04 avril 2018,
- ★ A Strasbourg : Le 04 avril, 06 avril 2018,
- ★ A Toulouse : Le 11 avril 2018,
- ★ A Cannes : Le 10 avril, 12 avril 2018,
- ★ A Reims : 23 mai, 25 mai 2018,
- ★ A Tours : Le 19 juin, 21 juin 2018.

### TARIFS :

- ★ A partir de 390€/ jour / participant avec une prise en charge partielle possible par les OPCA.
- ★ Le prix définitif sera validé en fonction du nombre total d'inscrits à la formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT :

- ★ Exposés à partir d'un PowerPoint,
- ★ Paper-Board,
- ★ Mise en situation,
- ★ Réalisation de cas pratiques,
- ★ Les jeux : Mind Map, « Bon Pain », « 8 Familles », la chaîne de Qualité,
- ★ Études de cas concrets,
- ★ Echanges d'expériences : Questions / Réponses.

## SUIVI ET ÉVALUATION :

- ★ Avant la formation, chaque participant devra exprimer ses attentes afin de valider l'adéquation entre les objectifs individuels et ceux de la formation,
- ★ Ces attentes seront reprises lors de l'évaluation de la formation pour relever en tour de table, le niveau d'atteinte exprimé par chaque participant, ainsi que la satisfaction vis-à-vis du contenu et du déroulement de la formation,
- ★ Chaque participant signera un émargement par jour avec précision des horaires du matin et de l'après-midi,
- ★ Une évaluation des acquis de la formation à chaud sera remplie par chaque participant par le biais de QCM/exercices pratiques, en fin de journée,
- ★ Un questionnaire de satisfaction sera complété par chaque participant à la fin de la formation,
- ★ Un questionnaire de satisfaction à froid sera complété par chaque participant environ 6 mois après la formation par rapport à l'utilité de cette dernière dans son métier au quotidien.

## VALIDATION :

A la fin de la formation, il sera remis à chaque participant, une attestation de formation. Cette attestation certifie que le participant a bien suivi la dite formation. Elle reprend l'intitulé, les dates ou la période, le nombre d'heures, les objectifs ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

## PROGRAMME :

PREMIERE JOURNÉE	
<b>Matin : Objectif 1 : ACPR</b> <ul style="list-style-type: none"><li>★ 1.1 L'ACPR : Origine et définition,</li><li>★ 1.2 Les chiffres de l'ACPR,</li><li>★ 1.3 Les missions de l'ACPR,</li><li>★ 1.4 La protection de la clientèle,</li><li>★ 1.5 Le contrôle et les sanctions,</li><li>★ 1.6 Apporter la preuve,</li><li>★ 1.7 La capacité professionnelle : le dirigeant, les collaborateurs.</li></ul>	<b>Après-midi : Objectif 2 : La réclamation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>★ 2.1 Qu'est-ce qu'une réclamation ?</li><li>★ 2.2 Exemples de réclamation,</li><li>★ 2.3 Savoir réagir en situation d'urgence,</li><li>★ 2.4 Traitement et prise en charge de la réclamation,</li></ul> <b>Objectif 3 : ACPR et Satisfaction client</b> <ul style="list-style-type: none"><li>★ 3.1 Vous avez dit non conforme ?</li><li>★ 3.2 Les enjeux,</li><li>★ 3.3 Les bénéfices pour la structure,</li><li>★ 3.4 Votre service qualité.</li></ul>