

INTITULE DU PROGRAMME UV 37 : Les bonnes pratiques commerciales des intermédiaires en assurance

OBJECTIFS :

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

- ★ Constituer leur classeur ACPR et le mettre à jour,
- ★ Se sensibiliser régulièrement aux exigences de la Banque De France,
- ★ Distinguer les différentes formes de responsabilités en amont, pendant et après l'exercice de l'activité (responsabilité civile contractuelle – responsabilité civile délictuelle – responsabilité de la faute intentionnelle),
- ★ Appréhender les risques annexes : la responsabilité civile de l'occupant, la responsabilité civile du mandataire social et les risques de fraude,
- ★ Connaître la responsabilité civile du professionnel de l'assurance en assurance et les devoirs qui encadrent la profession en matière de formalisation du conseil,
- ★ Structurer la fiche conseil,
- ★ Adopter les bonnes pratiques en matière de conseil de l'étape de l'identification des besoins à celle de l'archivage des données.

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 :

2 jours - 14h00 avec 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 :

- ★ Les 03 et 05 avril 2018 à Bordeaux,
- ★ Les 03 ou 05 avril et le 18 avril 2018 à Metz et à Strasbourg,
- ★ Les 09 ou 11 avril et le 20 avril 2018 à Cannes,
- ★ Les 04 ou 06 juin et le 08 Juin à Dreux,
- ★ Les 18 ou 20 juin et le 22 juin à Tours.

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 :

- ★ Travail collectif,
- ★ Étude de cas de sinistres,
- ★ Questions/réponses,
- ★ Établir un discours cohérent,
- ★ Identifier les différents cas de figure.

SUIVI ET ÉVALUATION :

- ★ Avant la formation, chaque participant devra exprimer ses attentes afin de valider l'adéquation entre les objectifs individuels et de 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,
- ★ 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 la formation dans son métier au quotidien.

VALIDATION :

A la fin de la formation, il sera remis à chaque participant, une attestation de fin 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 :

PREMIÈRE JOURNÉE	
<p>Matin :</p> <p>Quel est votre métier ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ 1.1 Qu'évoque pour vous le mot « Qualité » ? ★ 1.2 Pourquoi Qualité assurances ? ★ 1.3 Que signifie un service conforme à la réglementation ? ★ 1.4 La qualité : approche par marché, ★ 1.5 Le rôle de l'intermédiaire ★ 1.6 Votre devoir de conseil, ★ 1.7 La pratique du courtage « accessoire » : action ou vérité ★ 1.8 Votre devoir d'information 	<p>Après-midi :</p> <p>Être irréprochable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ 2.1 Le jeu du puzzle : la fabrication du pain et ses types d'activités ★ 2.2 Les 3 types d'activités ★ 2.3 Le processus commercial dans un monde idéal ★ 2.4 La perception du client : le service ou le prix ★ 2.5 L'efficacité dans la communication envers vos clients : un objectif, un support, un discours ★ 2.6 Vous mettre en avant pour mieux communiquer avec vos clients
DEUXIÈME JOURNÉE	
Bilan Formation théorique	
Comment mettre vos documents en conformité : le classeur ?	
<p>Matin :</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ 3.1 Le management des RH <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vérification du classeur, ✓ Immatriculation, ✓ Réseau Salarié. ★ 3.2 Le courtage : apporteurs, distributeurs, grossistes <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une fiche conseil courtage conforme ✓ Courtage et apporteurs 	<p>Après-midi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ 3.3 Les processus : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Processus commercial ✓ Lutte anti-blanchiment ✓ Reporting financier ✓ Gestion réclamations ★ 3.4 L'affichage dans votre structure ★ 3.5 La veille réglementaire et revue de presse ★ 3.6 Comment communiquer aux clients