

INTITULE DU PROGRAMME UV 11 : Perfectionnement du Devoir de Conseil et d'Information : nouvelles exigences de service

OBJECTIFS :

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

- ★ Assimiler les évolutions de la réglementation ACPR,
- ★ Respecter le processus de traitement des réclamations en interne.
- ★ Intégrer les nouveaux processus qualité au quotidien,
- ★ Activer et utiliser l'Observatoire Qualité du portefeuille client,

PUBLIC VISE :

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

PRÉ REQUIS :

Tout Professionnel d'assurance ayant déjà réalisé la formation UV 8 « Connaître les principes généraux de satisfaction client et la nouvelle réglementation ACPR » depuis plus d'un an.

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 :

- ★ Le 25 Avril 2018 à Toulouse.
- ★ Le 26 Avril 2018 à Reims
- ★ Le 27 Avril 2018 à Compiègne
- ★ Le 07 Juin 2018 à Quiberon

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,
- ★ Études de cas pratiques de gestion de réclamation

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

Matin :

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 dans la structure 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.

Les documents supports pour vos clients

- ★ Comment élaborer vos engagements de service ? Quel objectif, discours, support à adopter ?
- ★ L'observatoire qualité : un outil de développement commercial. Comment s'en servir au quotidien ?

Après-midi :

- ★ Comment valoriser la qualité de service que vous rendez pour gagner des parts de marché ?
- ★ Intégrer la satisfaction des clients, la preuve de votre satisfaction pour vous différencier.

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 ?