

INTITULE DU PROGRAMME UV 36 : Être performant en adoptant une organisation efficace pour une meilleure réussite

OBJECTIFS :

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

- ★ Comprendre l'environnement et les exigences de leurs clients,
- ★ Adopter l'identification des besoins clients dans le cadre des échanges au quotidien,
- ★ Consolider le développement de leur poste en adoptant l'orientation client,
- ★ Maîtriser et optimiser plus efficacement leur temps de travail.

PUBLIC VISE :

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

PRÉ REQUIS :

Le stagiaire ayant déjà réalisé une formation Qualité Assurance™

DURÉE :

1 jour - 07h00 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 :

- ★ Le 23 Mars 2018 à Mondoubleau
- ★ Le 10 Avril 2018 à Cahors
- ★ Le 15 Septembre 2018 à Strasbourg

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 :

- ★ Questions / réponses,
- ★ PDCA,
- ★ Scénariser la relation avec le client,
- ★ Jeux de rôle ou simulation sur le poste de travail,
- ★ Réflexion et exercices en commun,
- ★ Les participants viennent avec des documents de travail issus de leur environnement professionnel.

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	
Mieux appréhender les objectifs définis Adopter une organisation interne efficace	
Matin : <ul style="list-style-type: none">★ Comment prendre du recul sur sa propre organisation ? (du bureau, lettres-types, logiciel et traçabilité clients, etc.)★ Comment améliorer la cohésion d'équipe ?★ Comment clarifier les missions et objectifs de chacun ? (matrice de compétences, fiches de poste...)	Après-midi : <ul style="list-style-type: none">★ Comment utiliser la Gestion Electronique des Données (GED) pour améliorer son propre fonctionnement ?★ Comment organiser son quotidien pour gagner du temps ?