

Formation



🕒 399 Heures

€ Cette action bénéficie du soutien financier de l'Etat dans le cadre du Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC)

🌸 Demandeurs d'emploi (h/f) inscrits à France Travail
Être titulaire d'un diplôme de niveau V ou niveau bac+2 avec expérience professionnelle
Satisfaire aux épreuves orales du centre de formation
Pour les personnes en situation de handicap, vous pouvez contacter notre référent handicap Thierry Bonnet au 06 46 46 60 21

📅 25 mars 2024 au 25 juin 2024
9h/12h30 et 13h30/17h

📍 CCI Formation
2 rue Ernest Pérochon
79000 NIORT

CHARGÉ.E DE CLIENTÈLE/ CONSEILLER.E CLIENTÈLE ASSURANCE

🎯 Objectifs

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

- S'exprimer et reformuler clairement et prendre en charge un client de manière professionnelle
- Utiliser le questionnement et cerner les caractéristiques de la demande du client
- Travailler en transversalité et partager les informations aux autres collaborateurs
- Comprendre les solutions proposées sur le marché de l'assurance
- Analyser l'environnement assurance



Méthodes pédagogiques

Le référentiel de formation est articulé autour de l'acquisition des compétences requises pour l'exercice des différentes activités du métier. Il propose une alternance entre l'acquisition de connaissances et de savoir-faire reliés à des situations professionnelles.

La formation donne aux apprenants l'occasion de travailler deux paliers d'apprentissage :

- "Comprendre", l'apprenant acquiert les savoirs et savoir-faire nécessaires à la compréhension des situations professionnelles,
- "Agir", l'apprenant mobilise ses savoirs et acquiert la capacité d'agir et d'évaluer ses actions.

Le parcours de formation tient compte de la progression de chaque apprenant dans sa manière d'acquérir les compétences. Ce parcours développe ainsi l'autonomie et la responsabilité de l'apprenant qui construit son cheminement vers la professionnalisation.



Validation

Certificat de réalisation

Attestation de fin de formation

Certification : BLOC Gérer la relation client du titre professionnel Conseiller Multi-Canal de Clientèle Particuliers en Banque et Assurance

RNCP 37286BC01

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37286/>



Formation

BLOC - GÉRER LA RELATION CLIENT EN BANQUE ASSURANCE - RNCP 37286BC01 du titre Conseiller Multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance

Accueil et Intégration : 7 heures

1 - Savoir être et communication Interpersonnelle - 84 heures

- Créer et développer des relations interpersonnelles et gagner en confiance
 - Mieux se connaître avec le système CVBL
 - Développer son assertivité
 - Identifier nos tendances spontanées lorsque nous sommes interlocuteurs
 - Identifier le rapport collaboratif et l'empathie
 - Les mécanismes de la communication
 - L'écoute active
 - Se créer un plan d'actions pour développer sa confiance en soi
- Code Professionnel et Job dating
 - Valorisation des expériences et compétence sur le CV
 - Rédaction d'une lettre de motivation
 - Organiser ses recherches et cibler les entreprises.
 - Candidater spontanément
 - Créer et entretenir son réseau
 - Se préparer à l'entretien
- Savoir être et créer son mode d'apprentissage

2 - Gestion de la relation Client - 147 heures

- L'importance de la culture économique et financière dans le métier de conseiller
- Anglais
- La digitalisation bancaire
- Stratégie de l'expérience client
- Revue de presse : Réaliser sa veille
- La relation commerciale et le traitement des appels.
 - Traiter les appels
 - Le rebond commercial
 - Gérer les communications difficiles

3 - Les caractéristiques des offres et services de l'assurance - 154 heures

- L'épargne bancaire
 - La notion d'intermédiation bancaire
 - Les livrets réglementés
 - L'épargne logement et les autres produits bancaire
- Généralités de l'assurance,
 - L'environnement de l'assurance
 - Les fondements de la responsabilité
 - Le contrat d'assurance
- L'assurance des biens
 - L'assurance automobile
 - L'assurance Multirisque habitation
- L'assurance des personnes
 - Les régimes de bases et indemnités journalières
 - Le capital décès
 - Le contrat obsèques
 - La garantie dépendance
 - La complémentaire santé
- Le droit bancaire
- Les produits financiers/assurance vie

4 - Bilan - 7 heures

