

## CQP TÉLÉCONSEILLER

|             |                  |          |                          |           |
|-------------|------------------|----------|--------------------------|-----------|
| Référence : | Durée :          | Niveau : | Modalités :              | Tarifs :  |
| AP212       | 31 jours - 217 h | Bases    | Présentiel ou à distance | 3490,00 € |

### LIEUX ET DATES :

#### A distance

- Du 02/10/2023 au 02/04/2024
- Du 02/10/2024 au 02/04/2025

### OBJECTIFS

- Traiter les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande capacité d'accueil et de traitement dans le respect des procédures établies
- Répondre aux demandes d'information sur la compréhension du dossier
- Exécuter les actes de gestion liés à certains appels
- Effectuer des appels sortants
- Participer au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active
- S'adapter aux situations de stress

#### Métiers préparés :

Métiers visés : Métiers de la branche mutualité

- téléconseiller/ère,
- téléprospecteur/trice,
- télévendeur/euse

#### Information complémentaire :

**Toutes nos sessions sont désormais disponibles en présentiel ou à distance.**

**Vous souhaitez suivre une formation à distance ?**

Inscrivez-vous à la session et indiquez-nous la modalité de participation que vous souhaitez par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)

Pas de date disponible ? contactez-nous à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)

## POINTS FORTS

### **Modalités pédagogiques :**

**Alternance dynamique d'apports théoriques**

**Mise en situation**

**Remise d'un support pédagogique**

**Test d'évaluation**

### **Formateur(s) :**

**Professionnels de l'assurance en mesure d'apporter un expertise métier**

## PROGRAMME

UNITE 1 : Assurer l'accueil des clients et adhérents (98 heures)

A. Mutualité et son environnement juridique (28 heures)

1. Valoriser l'image de la mutualité auprès des clients, adhérents et partenaires de la mutuelle  
connaissance du secteur des mutuelles et de leur environnement

2. Réglementation liée au code de la mutualité, à la santé et à la prévoyance  
code de la mutualité et réglementation

B. Offres (14 heures)

1. Offre de la mutuelle en faveur des entreprises et des particuliers  
protection sociale en prévoyance et retraite

2. Offre de la mutuelle en faveur des entreprises et des particuliers  
offre globale : Santé, Prévoyance, Epargne, Retraite

C. cibles, particulier, travailleur non salarié, entreprise (14 heures)

1. Particulier

2. Travailleur non salarié

3. Entreprise

D. Concurrents (7 heures)

1. Mutuelles

2. Institutions de prévoyance

3. Assureurs et bancassureurs

4. Courtiers

E. Communication (28 heures)

- Techniques de communication adaptées en face-à-face et au téléphone auprès des particuliers et des entreprises.

1. Fondamentaux de la communication

2. Communication écrite

3. Fondamentaux de la relation client au téléphone

F. Outils et moyens techniques (7 heures)

1. smartphone, la tablette, l'ordinateur

2. Internet, sites et blogs, les réseaux sociaux, applis

3. Réseau informatique

4. Plateforme téléphonique

5. CRM (Customer Relationship Management) ou SIC (Système Informations Clients)

6. Logiciels administratifs et logistiques (RH, déplacement, budgets, frais etc.)

UNITE 2 : Contribuer à l'amélioration continue, traiter les réclamations (14 heures)

A. Contribuer à l'amélioration continue (7 heures)

1. Qualité de service et assistance technique interne ou externe

- 2. Participation à la conduite d'actions d'amélioration
- 3. Gestion de l'information descendante technique et réglementaire
- B. Traiter des demandes particulières et de réclamations (7 heures)
  - 1. Gestion des demandes particulières et de réclamations
  - 2. Suivi de la qualité de service
- UNITE 3 : Organiser ses activités et mobiliser les systèmes informatisés (14 heures)
  - A. Gestion du temps
  - B. Gestion des ressources
- UNITE 4 : Réaliser des actes de gestion et de contrôle (21 heures)
  - A. Effectuer des actes de gestion
  - B. Contrôler des informations et correction des anomalies
- UNITE 5 : Techniques de vente (21 heures)
  - A. Utiliser les techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés
  - B. Relation commerciale à distance : Appels entrants
- UNITE 6 : Commercialiser une offre mutualiste collective à distance (35 heures)
  - A. Sélectionner une offre adaptée à la situation et aux besoins d'une entreprise (14 heures)
    - 1. Panorama des régimes de protection sociale : santé/prévoyance
    - 2. Marché collectif
  - B. Négocier avec une entreprise une offre multiproduit dans le respect de la réglementation en vigueur (14 heures)
    - 1. Marché collectif : L'environnement de l'offre santé/prévoyance
    - 2. Marché collectif : Environnement et offre retraite et épargne salariale
  - C. Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et prospects (7 heures)
    - 1. Vente et négociation de contrats collectifs
    - 2. Proposer une offre en fonction des typologies d'entreprises et d'interlocuteurs

**Validation des acquis :**

**QCM**

Cas pratique et mise en situation

**Personnalisation parcours :**

**Un accompagnement personnalisé.**

Des journées training pour préparer les épreuves de validation.

**PUBLIC**

Salariés de la branche exerçant le métier ou accédant au métier  
Jeunes adultes en contrat de professionnalisation

**Nos formations sont accessibles aux candidats en situation de handicap :** L'IFPASS met en place des aménagements techniques ainsi qu'un accompagnement humain adapté en fonction du besoin du candidat.

[Veuillez consulter notre fiche d'information sur l'accueil des personnes en situation de handicap - ici](#)

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**Modalité d'accès :**

- Les préinscriptions se font en ligne sur notre site ou par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) au moins 1 jour avant le début de la formation.
- Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance
- Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

## TARIFS ET FINANCEMENTS

3490,00 €

Exonérés de TVA

## CONTACT

[mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) / [01 47 76 58 70](tel:0147765870)

Généré le 30/06/2024 à 17:34