

CQP CHARGÉ DE RELATION CLIENTS À DISTANCE

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AP209	36 jours - 252 h	Bases	Présentiel ou à distance	4036,00 €

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 qualité d'accueil
- Participer au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active et un rebond commercial dans un objectif de multi -détention, et prendre en charge es demandes d'adhérents ou de prospects effectuées à distance
- Traiter les réclamations et répondre aux demandes d'information sur la compréhension d'un dossier et/ou la situation personnelle des adhérents
- Assurer l'accueil téléphonique des adhérents et des partenaires, les orienter, les conseiller
- Exécuter les actes de gestion liés à certains appels en respectant les normes de production
- Effectuer des appels sortants dans le cadre d'opérations de mutualisation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfaction,
- S'adapter aux situations de stress notamment liées à la gestion des flux d'appels entrants.

Métiers préparés :

Métiers visés : Métiers de la branche mutualité

- Chargé/e de relation à distance

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

Pas de date disponible ? contactez-nous à mo-inscriptions@ifpass.fr

[Consultez le taux de satisfaction de nos formations](#)

[ici >>](#)

POINTS FORTS

Modalités pédagogiques :

Un accompagnement personnalisé. Des journées training pour préparer les épreuves de validation. Les formateurs sont des professionnels de la Mutualité, formateurs experts de l'Ifpass.

Formateur(s) :

Des professionnels de la Mutualité, formateurs experts de l'Ifpass.

Les plus de la formation :

La formation peut-être suivie en session continue ou discontinue.

PROGRAMME

BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients / adhérents

La mutualité et son environnement juridique - 28 heures

Les offres - 14 heures

Les cibles - 14 heures

Les concurrents - 7 heures

Communication - 28 heures

Les outils et moyens techniques - 7 heures

Accueil physique en agence - 7 heures

Notion d'Unité Commerciale (l'agence) - 7 heures

BLOC 2 : Organiser ses activités et mobiliser les systèmes informatisés

Organiser ses activités et mettre en œuvre les outils et les procédures en vigueur au sein de la mutuelle - 14 heures

BLOC 3 : Mettre en œuvre les actions commerciales

Le marché - 7 heures

Les offres - 21 heures

La vente - 21 heures

La fidélisation - 14 heures

Des outils - 7 heures

Vers l'entreprise et les prescripteurs - 7 heures

Validation des acquis :**Sur le poste de travail, en contrôle continu pendant la formation et avec le Jury.**

Un certificat sera remis en cas de succès aux épreuves de validation.

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 ou adultes en contrat de professionnalisation.

Pour les personnes en situation de handicap souhaitant réaliser une formation e-learning :

Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap (Nadia Benakli - nbenakli@ifpass.fr) afin de déterminer les formations accessibles.

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

Modalité d'accès :

- Les préinscriptions se font en ligne sur notre site ou par mail à 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

4036,00 €

Exonérés de TVA

CONTACT

mo-inscriptions@ifpass.fr / 01 47 76 58 70

Généré le 23/11/2024 à 15:32