

## CQP CHARGÉ D'ACCUEIL ET RELATION CLIENTS-ADHÉRENTS

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AP210	35 jours - 238 h	Niveau 5 ou Bac+2	Présentiel ou à distance	3817,00 €

### LIEUX ET DATES :

#### A distance

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

### OBJECTIFS

- A l'issue de la formation le candidat est capable de :
- Accueillir, orienter, conseiller différentes catégories d'interlocuteurs dans le cadre d'une communication multicanal.
- Traiter les demandes de différentes catégories d'interlocuteurs dans le respect des procédures en vigueur
- Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents, des prospects, des professionnels de santé
- Effectuer différentes démarches dans le cadre d'actions de développement ou de fidélisation
- Présenter et promouvoir la gamme de produits, de prestations et de services auprès de ses interlocuteurs en fonction de leurs besoins
- Mettre à jour la base de données clients-adhérents/prospects
- Entretenir ses connaissances sur la réglementation en vigueur.

#### **Métiers préparés :**

Métiers visés : Métiers de la branche mutualité

- Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents,
- Agent d'accueil,
- Chargé(e) d'accueil et de développement,
- Chargé d'accueil commercial,
- Conseiller agence

### **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)

**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.  
L'obtention d'un titre RNCP.

Les formateurs sont des professionnels de la Mutualité, formateurs experts de l'Ifpass.

### **Chiffres Clés :**

- Cette formation n'a pas ouvert en 2023.

### **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 : Piloter son activité commerciale  
Planifier et coordonner son activité commerciale - 14 heures  
Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale - 14 heures  
BLOC 3 : 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 4 : Mettre en œuvre les actions commerciales  
Le marché - 7 heures  
Les offres - 21 heures  
La vente - 21 heures  
Mettre en œuvre des actions de fidélisation - 14 heures  
Les outils d'aide au développement commercial - 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.**

**Equivalences et passerelles :**

**Cette formation n'a pas de lien avec d'autres certifications.**

## 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](mailto:nbenakli@ifpass.fr)) afin de déterminer les formations accessibles.

## PRÉ-REQUIS

Le candidat doit avoir une expérience professionnelle dans le secteur de la mutualité, ou pouvoir justifier d'un niveau bac.

**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

3817,00 €  
Exonérés de TVA

## CONTACT

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

Généré le 23/11/2024 à 14:54